

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Era revolusi industri 4.0 menghasilkan beragam perubahan luar biasa khususnya pada bidang teknologi informasi dan komunikasi. Perubahan pada bidang teknologi tersebut berdampak pada perubahan bisnis, kondisi ekonomi secara keseluruhan, hingga sifat dari suatu pekerjaan. Maka dari itu penting bagi perusahaan mempertahankan eksistensinya di tengah perubahan yang terus terjadi secara dinamis selama beberapa dekade terakhir ini. Perusahaan harus bisa menciptakan pertahanan mereka sendiri untuk bisa menghadapi perubahan yang terjadi agar senantiasa memenuhi permintaan pasar yang ada.

Perusahaan yang dikatakan berhasil adalah mereka yang menyadari pentingnya sumber daya manusia sebagai sebuah kunci kesuksesan. Semua aspek dalam perusahaan seperti halnya aktivitas inti perusahaan itu sendiri, lingkungan, serta kebijakan yang ada adalah hasil dari setiap kontribusi pemikiran sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Karakteristik yang dimiliki tiap individu adalah aset milik perusahaan yang harus diperlakukan sebagai sebuah investasi yang nantinya akan meningkatkan nilai sebuah perusahaan.

Perusahaan menetapkan aset fisik seperti mesin, properti, dan teknologi sebagai sebuah investasi jangka panjang, begitu juga dengan sumber daya manusia. Sumber daya manusia menjadi keunggulan berkelanjutan yang dimiliki perusahaan untuk dapat bersaing dengan para kompetitor. Keterampilan yang dibutuhkan sebagian besar pekerjaan menjadi lebih kompleks karena memerlukan lebih banyak

pengetahuan di dalamnya. Setiap kontribusi pemikiran dan proses pengambilan sebuah keputusan bukanlah suatu hal yang dimiliki oleh perusahaan melainkan milik karyawan itu sendiri (Putri dan Fariana, 2024).

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi pada era sekarang mendorong munculnya berbagai industri yang bergerak dalam bidang tersebut. Terdapat berbagai macam industri yang telah tumbuh dan berkembang di sekitar kita salah satunya adalah berbagai perusahaan yang menyediakan berbagai macam layanan teknologi informasi. Mengingat era digitalisasi yang semakin banyak di gandrungi maka tak heran bisnis-bisnis yang bergerak pada jasa layanan teknologi mulai menjamur di pasaran. Maka dari itu persaingan bisnis yang kompetitif dan ketat tak lagi dapat di hindari. Hal tersebut mendorong berbagai perusahaan untuk memikirkan beberapa upaya agar perusahaannya terus dapat berjalan dan tidak tergerus oleh persaingan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Menciptakan karyawan unggul bisa dilakukan dengan berbagai cara. Salah satu yang bisa dipertimbangkan oleh perusahaan adalah menjadikan para pekerja mereka berperilaku OCB. *Organizational citizenship behavior* (OCB) menurut Organ et al. (2006) adalah perilaku diskresi individu yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal organisasi, dan secara keseluruhan dapat berfungsi meningkatkan organisasi secara efisien dan efektif. Semakin besar proporsi anggota organisasi bersedia membantu rekan kerja mereka, membimbing karyawan baru, tingkat kehadiran yang sangat baik serta mau

berusaha keras untuk melindungi sumber daya milik organisasi akan berdampak pada efisiensi operasional perusahaan yang lebih besar, produktivitas yang unggul, kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, dan hasil keuangan yang lebih baik dibandingkan dengan perusahaan yang tingkat OCBnya rendah (Organ 2018).

Charli & Mahzum (2023) menyatakan dengan adanya OCB, akan menjadi hal yang mungkin untuk terjadinya efisiensi sumber daya manusia, kebijakan dan praktek manajemen yang ada. Karyawan yang terbiasa membantu rekan kerja mereka secara sukarela dalam hal pekerjaan akan memungkinkan bagi rekan kerja tersebut untuk lebih cepat memahami sesuatu, yang nantinya akan berdampak pada efisiensi dalam sebuah kelompok atau unit kerja.

Organ et al. (2006) menyatakan bahwa karyawan yang saling membantu pekerjaan masing-masing memungkinkan manajer untuk fokus pada tugas produktif lainnya seperti perencanaan strategis, peningkatan proses bisnis, peningkatan kualitas sumber daya, dsb. Akhirnya, ketika karyawan terlibat dalam kegiatan pengembangan diri yang dapat meningkatkan kemampuan mereka, akan berdampak pada berkurangnya kebutuhan akan pengawasan manajerial. Perusahaan mungkin bisa memberikan perhatian lebih dan tidak mengesampingkan hal ini mengingat perilaku OCB akan menjadi nilai tambah positif yang nantinya akan berdampak pada kemajuan perusahaan.

Nio et al., (2018) menyebutkan bahwa OCB melibatkan berbagai perilaku yang berkaitan dengan kehidupan sosial dalam lingkungan kerja. Perilaku ini dapat mencakup berbagai hal seperti sikap saling tolong menolong tanpa pamrih untuk mengerjakan tugas ekstra secara sukarela serta patuh pada aturan dan kebijakan

yang telah dibuat oleh perusahaan. Kontribusi OCB dapat memberikan dampak pada masa depan sebuah perusahaan. Dalam situasi tertentu beberapa karyawan tidak dapat bekerja sesuai *job desc* yang diberikan, maka dari itu peran karyawan lain untuk saling membantu sangat di butuhkan dalam situasi tersebut.

PT A merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan teknologi informasi yang didirikan pada tahun 2002. Pelayanan jasa yang di berikan oleh PT A adalah memberikan pelayanan digital terkait teknologi informasi pada berbagai industri seperti perbankan, telekomunikasi, farmasi dan pemerintahan. PT A beralamatkan di Graha Bip, Jalan Gatot Subroto No.Kav 23 Lantai 7 RT2/2 Karet Semanggi, Kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan. Mengingat PT A adalah salah satu perusahaan yang menyediakan jasa maka kualitas pelayanan sangat perlu di perhatikan. Pelanggan akan merasakan kepuasan yang tinggi apabila karyawan memberikan seluruh usaha terbaiknya dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Tentunya hal tersebut tidak serta merta dapat secara langsung diberikan oleh karyawan terhadap pelanggan, melainkan harus didukung oleh faktor-faktor lain seperti suasana kerja yang nyaman dan aman yang dirasakan karyawan dalam bekerja.

Sebelum melakukan penelitian peneliti terlebih dahulu telah melakukan wawancara dan observasi kepada beberapa karyawan PT A terkait bagaimana perilaku OCB dari para karyawan tersebut. Berdasarkan pra penelitian yang di lakukan oleh peneliti dapat dihasilkan beberapa temuan seperti perilaku OCB pada karyawan PT A masih tergolong cukup rendah. Banyak dari mereka yang menunjukkan sikap individualis ketimbang *team work* yang seharusnya menjadi

kunci dalam kehidupan berorganisasi, sehingga mereka terkesan acuh kepada para rekan kerjanya. Para karyawan PT A lebih cenderung hanya mengerjakan tugas sesuai dengan *job description* yang diberikan oleh perusahaan. Rendahnya perilaku tersebut diduga dikarenakan para pekerja hanya bertemu sesekali setiap minggunya di kantor karena mereka bekerja dari rumah atau WFH (*Work From Home*), yang menjadikan mereka jarang bertemu dan bertatap muka secara langsung. Maka tak sedikit dari mereka yang belum saling mengenal, hanya sebatas dapat mengidentifikasi rekan kerja yang berasal dari satu unit yang sama. Hal tersebut dapat menjadi pemicu dugaan OCB pada PT A termasuk rendah.

Selain hal tersebut kurangnya sikap pemimpin yang dapat mengayomi pada PT A juga dapat memicu sikap OCB para karyawan. Pemimpin yang memiliki jiwa kepemimpinan akan mampu mempengaruhi sikap para bawahannya. Seperti contohnya pemimpin yang memiliki sikap baik, saling tolong menolong dan peduli kepada bawahannya akan memberikan teladan yang baik sehingga para karyawan akan menganut sikap dari pimpinannya. Komunikasi pimpinan juga dapat mempengaruhi sikap dari para karyawan. Pemimpin yang memiliki komunikasi baik maka secara tidak langsung akan membentuk iklim organisasi yang baik pula. Suasana yang aman dan nyaman yang didapat karyawan dari perlakuan atasannya dalam bekerja dapat membentuk iklim organisasi yang positif dan meningkatkan komitmen karyawan sehingga akan terbentuk loyalitas karyawan (Putri dan Fariana, 2024).

Waskito et al. (2023) mengemukakan sebuah skala untuk mengukur lima dimensi OCB antara lain: *altruism; courtesy; civic virtue; conscience; dan sportive.*

Berdasarkan skala tersebut, diketahui bahwa salah satu dimensi dari OCB yaitu *conscientiousness* dapat diukur melalui kehadiran karyawan, tingkat kepatuhan terhadap aturan dan sebagainya. Terkait dengan hal tersebut telah diketahui tingkat kehadiran karyawan PT A pada tahun 2023 yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1.1 Hasil Pra Penelitian Terkait Faktor Yang mempengaruhi Sikap OCB Karyawan PT A

| Bulan            | Tingkat Kehadiran (%) | Tingkat Ketidakhadiran (%) |
|------------------|-----------------------|----------------------------|
| Januari          | 88                    | 12                         |
| Februari         | 84                    | 16                         |
| Maret            | 85                    | 15                         |
| April            | 89                    | 11                         |
| Mei              | 85                    | 15                         |
| Juni             | 84                    | 16                         |
| Juli             | 83                    | 17                         |
| Agustus          | 83                    | 17                         |
| September        | 90                    | 10                         |
| Oktober          | 89                    | 11                         |
| November         | 85                    | 15                         |
| Desember         | 93                    | 7                          |
| <b>Rata-rata</b> | <b>87</b>             | <b>13</b>                  |

Sumber: Data Di Olah Penulis (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 yang memuat data tingkat kehadiran karyawan PT A diketahui pada tahun 2023 tingkat kehadiran karyawan hanya berkisar 87% dengan tingkat ketidakhadiran sebesar 13%. Dapat dilihat dimana tingkat kehadiran yang mencapai lebih dari sama dengan 90% terjadi pada bulan September dan Desember masing-masing 90% dan 93%. Pada bulan Juli dan Agustus memiliki tingkat kehadiran paling rendah yaitu sebesar 83%. Tingkat kehadiran PT yang belum mencapai 90% dapat mengindikasikan bahwa sikap OCB sekaligus komitmen karyawan sedikit rendah.

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa tingkat kehadiran karyawan masih belum cukup baik dikarenakan persentase kehadiran yang fluktuatif, meningkat lalu menurun pada bulan-bulan tertentu. Dipaola & Tschannen-Moran (2001) menyatakan bahwa sikap kehati-hatian dalam menggunakan waktu, baik dalam kehadiran maupun dalam mematuhi aturan organisasi hingga tingkat dimana karyawan dapat melampaui standar minimum yang ada merupakan ciri dari dimensi OCB yaitu *conscientiousness*. Sehingga peneliti menduga bahwa fenomena yang terjadi pada karyawan PT A mengindikasikan tingkat OCB karyawan rendah khususnya pada dimensi *conscientiousness*.

Berdasarkan observasi dan wawancara pada karyawan PT A. Permasalahan yang muncul terkait dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT A bahwa karyawan tidak saling peduli satu sama lain seperti hanya mementingkan pekerjaannya sendiri tanpa membantu rekan kerjanya setelah pekerjaannya sudah selesai, terlihat juga bahwa karyawan lebih-lebihkan waktu istirahat. Selain itu, karyawan tidak memikirkan bagaimana karyawan lain kesulitan dalam bekerja di mana akan berpengaruh kepada produktivitas dari karyawan tersebut. Permasalahan lain yang muncul adalah ditemukan bahwa karyawan masih sulit menghadiri kegiatan-kegiatan perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, serta menolak tawaran untuk *self development* dari pimpinan seperti mengikuti *training management*. Hal-hal tersebut berbanding terbalik dengan aspek- aspek dari *organizational citizenship behavior*.

Rendahnya OCB akan berdampak bagi perusahaan memunculkan seperti permasalahan- permasalahan personal antara rekan kerja, tidak ada tanggung jawab



secara etis, dan tidak efektifitasnya sebuah organisasi (Sarianti dan Ramadhi, 2023). Rendahnya *organizational citizenship behavior* pada karyawan disebabkan oleh beberapa faktor baik internal organisasi maupun di internal diri anggota tersebut. Salah satu faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah komitmen organisasi (Sridadi et al. 2022). Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Zahra and Siregar 2023) juga menunjukkan bahwa ada pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

Ukkas & Latif (2017) OCB karyawan akan mengalami peningkatan ketika terjadi peningkatan iklim organisasi dan komitmen organisasi karyawan, antara lain melalui perasaan senang karyawan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya, karyawan diberikan kesempatan berpendapat, bertanggung jawab dalam tugas, adanya keterikatan emosional yang tinggi antara karyawan terhadap perusahaan, karyawan merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan, dan karyawan berkewajiban moral untuk setia pada perusahaan. Begitu pula sebaliknya, ketika iklim organisasi serta komitmen organisasi tidak dirasakan karyawan maka akan menurunkan perilaku OCB (Presli et al. 2023).

Iklim organisasi merupakan persepsi bersama yang dimiliki anggota organisasi terhadap organisasi dan lingkungan kerja mereka (Robbins and Judge 2018). Nabilla & Riyanto (2020) menyatakan bahwa semakin baik iklim organisasi, semakin tinggi pula OCB karyawan. Dimensi iklim organisasi *the warmth* (suasana bersahabat yang secara keseluruhan dirasakan dalam kelompok kerja) memiliki hubungan dengan dimensi OCB *courtesy* (tindakan pencegahan terjadinya masalah yang berhubungan dengan pekerjaan orang lain). Artinya, apabila hubungan



interpersonal antar karyawan cukup baik maka akan menunjukkan sikap prima yang akan meningkatkan OCB. Menurut Wahyu et al., (2019) salah satu perilaku yang mencerminkan OCB adalah kesediaan karyawan untuk menggantikan rekan kerjanya yang berhalangan hadir. *Support* (dukungan dari atasan maupun rekan kerja lainnya dalam kelompok kerja) merupakan salah satu dimensi iklim organisasi yang artinya dukungan dari rekan kerja atau pimpinan dapat meningkatkan OCB karyawan.

Iklim organisasi yang positif akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, mendorong kenyamanan anggota organisasi dalam berkegiatan, konsentrasi dalam bekerja (Susilo, Jufrizen, and Khair 2023). Hal ini akan menghasilkan kinerja yang tinggi serta memunculkan komitmen karyawan untuk tetap berada dalam organisasi. Iklim organisasi yang negatif akan menurunkan komitmen karyawan dalam organisasi. Iklim organisasi yang positif dapat dilihat dari antusiasme karyawan dalam bekerja, komunikasi dan interaksi yang baik diantara sesama karyawan maupun dengan atasan serta karyawan (Susilo et al. 2023). Kondisi ini terjadi jika anggota memiliki persepsi positif pada organisasinya, termasuk pada iklim dalam organisasi tersebut (Sarianti dan Ramadhi, 2023). Iklim organisasi akan menentukan apakah seseorang dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai prosedur atau tidak. Iklim organisasi akan berdampak positif jika iklim organisasi memenuhi perasaan dan kebutuhan anggota. Iklim ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai oleh organisasi (Abun et al. 2021).

Permasalahan terkait iklim organisasi yang dialami oleh karyawan PT A yaitu adanya tekanan pekerjaan kepada karyawan yang di tuntut untuk mengejar pendapatan perusahaan, sedangkan fasilitas-fasilitas yang ada kurang memadai serta komunikasi yang kurang baik antara atasan ke karyawan atau karyawan ke karyawan, sehingga terjadinya konflik dan perbedaan pendapat di antara sesama karyawan dengan atasan. Hal tersebut menimbulkan kurangnya kehangatan dan dukungan serta suasana yang kurang menyenangkan yang dirasakan oleh karyawan baik itu dari sesama rekan kerja maupun dari pimpinan perusahaan. Suasana yang kurang menyenangkan menyebabkan perasaan tidak nyaman dari karyawan yang menyebabkan menurunnya komitmen karyawan (Fitri et al., 2021).

Komitmen organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi OCB. Komitmen organisasi adalah perasaan dan/atau keyakinan akan hubungan karyawan dengan organisasi (Idrus 2016). Karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi cenderung akan bersedia bekerja di luar tugas formal yang dimilikinya, membantu rekan kerja yang berhalangan hadir, berusaha berpikiran positif dan mencegah terjadinya konflik. Sedangkan menurut (Ningrum, H, Nasution, and Purboyo 2020) komitmen organisasi merupakan respon emosional positif terhadap sebuah penilaian pekerjaan, sehingga OCB merupakan aktivitas yang muncul sebagai akibat dari respon emosi yang positif.

Komitmen organisasi dapat menjadi alat untuk mengetahui sejauh mana karyawan mengidentifikasikan dirinya dengan tujuan serta loyalitas terhadap perusahaan. Ketika karyawan dapat mengidentifikasi dirinya, mereka akan terlibat dalam mewujudkan nilai-nilai yang ditanamkan perusahaan. Menurut Meyer &

Allen, (2004) dengan meningkatkan komitmen karyawan, akan memungkinkan bagi perusahaan untuk mencapai stabilitas dan mengurangi biaya *turnover* yang besar. Pada umumnya karyawan yang berkomitmen akan bekerja lebih keras dan lebih besar kemungkinan untuk berperilaku "*going extra-mile*" guna mencapai tujuan perusahaan.

Komitmen terhadap organisasi merupakan suatu sikap yang menggambarkan tingkat individu memihak dan terlibat dengan organisasi tempat mereka berada serta tidak berniat untuk meninggalkannya (Widyaningrum 2019). Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan menunjukkan upaya lebih maksimal dalam melakukan tugas. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi, dipercaya dapat mendedikasikan waktu, energi, serta talenta mereka yang lebih besar kepada organisasi, dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki komitmen (Zahra and Siregar 2023).

Dengan kata lain, komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas anggota pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan bagi organisasi. Tiga dimensi komitmen organisasi. Pertama, komitmen afektif (*affective commitment*). Mengacu pada keterikatan emosional, identifikasi serta keterlibatan seorang anggota pada suatu organisasi (Yusuf and Syarif 2018).

Permasalahan yang terjadi di PT A mengenai komitmen organisasi masih ditemukan karyawan yang melanggar peraturan organisasi, seperti terlambat atau bahkan izin mendadak, alasan karyawan mengundurkan diri seperti tidak tahan

dengan beban kerja, mendapatkan pekerjaan yang lebih layak, dan sering tidak masuk kerja.

Hasil pra penelitian yang di lakukan oleh peneliti terhadap 30 orang karyawan PT A terkait faktor yang mempengaruhi sikap OCB. Adapun tujuan dilakukan pra penelitian ini adalah untuk memperkuat dugaan peneliti atas fenomena yang terjadi berdasarkan permasalahan yang telah di uraikan sebelumnya. Adapun hasil pra penelitian dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.1.2 Hasil Pra Penelirian Terkait Faktor Yang mempengaruhi Sikap OCB Karyawan PT A

| Faktor yang mempengaruhi OCB | Jumlah Orang Yang Memilih | Persentase |
|------------------------------|---------------------------|------------|
| Budaya Organisasi            | 6                         | 20%        |
| Iklm Organisasi              | 13                        | 43,3%      |
| Kepuasan Kerja               | 8                         | 26,7%      |
| Komitmen Organisasi          | 12                        | 40%        |
| Gaya Kepemimpinan            | 7                         | 23,3%      |
| Keterlibatan Kerja           | 11                        | 36,7%      |

Sumber: Data Di Olah Penulis (2024)

Berdasarkan tabel tersebut faktor yang sesuai dengan kondisi OCB di PT A dari yang tertinggi hingga terendah yaitu Iklm Organisasi, Komitmen Organisasi, Keterlibatan Kerja, Kepuasan, Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi. Karyawan PT A cenderung memilih Iklm Organisasi serta Komitmen Organisasi sebagai faktor yang paling sesuai dengan kondisi mereka saat ini.

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan di atas melatarbelakangi peneliti untuk mencari tahu apakah benar terdapat pengaruh antara iklim organisasi dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT A. Dengan demikian peneliti akan melakukan penelitian yang

berjudul “**Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT A**”.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Iklim Organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT A?
2. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT A?
3. Apakah secara bersama-sama Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT A?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah yang telah diuraikan, maka peneliti menentukan tujuan dari penelitian yang dilakukan di PT A sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT A.
2. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT A.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT A.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi banyak pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan dengan harapan akan bermanfaat bagi peneliti dalam hal memberikan pengalaman serta pengetahuan secara ilmiah mengenai sumber daya manusia yang ada dalam sebuah perusahaan khususnya yang terkait dengan perilaku organisasi, iklim organisasi serta komitmen organisasi.

2. Bagi PT A

Peneliti berharap agar hasil dari penelitian ini bisa menjadi sumber referensi untuk mengetahui seberapa penting *Organizational citizenship behavior* (OCB) serta variabel pendukung lainnya seperti Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi bagi keberhasilan perusahaan. Peneliti juga berharap semoga penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi perusahaan untuk dapat memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang dimiliki.

3. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini diharapkan akan berguna sebagai wawasan serta sumber referensi ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

## 1.5 Kebaruan Penelitian

Penelitian ini mengacu pada penelitian-penelitian yang sudah ada sebelumnya. Berdasarkan sumber referensi yang didapat oleh peneliti, letak perbedaan penelitian ini dengan penelitian – penelitian terdahulu adalah pada latar belakang masalah dan juga subjek penelitian ini yang mana karyawan yang bekerja dibidang pelayanan jasa. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ukkas & Latif, (2017) “Pengaruh iklim organisasi dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)”, latar belakang yang diangkat adalah *teamwork* dalam suatu organisasi akan sangat membantu dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Dimana jika ada karyawan yang berhalangan hadir dikarenakan alasan tertentu seperti mengikuti pelatihan di luar kota, maka rekan kerja lainnya yang akan secara sukarela untuk mengambil alih pekerjaan rekannya agar sistem perusahaan tidak terganggu.

Di sisi lain, latar belakang masalah yang diangkat pada penelitian yang berjudul “Hubungan Antara Iklim Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Guru SD Negeri di Kecamatan Mojolaban Sukoharjo” oleh Prihatsanti & Dewi, (2010) adalah peran ekstra yang dimiliki oleh tenaga pendidik di sekolah. Tenaga pendidik tidak hanya memiliki tugas untuk mendidik anak murid di sekolah tetapi juga memiliki peran ekstra seperti menjadi panitia disetiap kegiatan sekolah, menjadi ‘orang tua kedua’ bagi tiap anak, harus berhadapan dengan kenakalan anak didiknya, dsb. Seringkali hal tersebut harus dikerjakan diluar jam kerja mereka sebagai tenaga pendidik, sehingga peneliti mengidentifikasi hal ini sebagai sebuah perilaku OCB.

Sedangkan hal yang melatarbelakangi penelitian kali ini adalah berdasarkan hasil observasi peneliti, wawancara, dan juga data pendukung berupa aspek kehadiran karyawan dan pra riset kepada 30 orang karyawan yang dapat mewakili keseluruhan karyawan PT A. Peneliti menggunakan tingkat kehadiran karyawan sebagai salah satu data pendukung untuk memperkuat dugaan tingkat OCB pada karyawan PT A yang rendah dan menemukan bahwa tingkat kehadiran karyawan pada PT A pada tahun 2023 fluktuatif. Menurut Dipaola & Tschannen-Moran, (2001) sikap kehati-hatian dalam menggunakan waktu, baik dalam kehadiran



maupun dalam mematuhi aturan organisasi mencerminkan salah satu dimensi OCB yaitu *conscientiousness*. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai fenomena yang terjadi pada perusahaan tersebut dan akan membuktikan lebih lanjut apakah dugaan tingkat OCB karyawan pada indikator *conscientiousness* memang terbukti rendah ataukah ada indikator OCB lain yang juga terbukti rendah dalam perusahaan tersebut.

