

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pentingnya faktor sumber daya manusia (SDM) pada suatu organisasi atau perusahaan akan membuat maju atau mundur suatu organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia pada saat ini mengalami banyak perkembangan. Perkembangan tersebut menimbulkan pengaturan terhadap sumber daya manusia. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan karyawan bekerja secara produktif. Pengelolaan karyawan secara profesional ini harus dimulai sejak perekrutan karyawan, penyeleksian, pengklasifikasian, penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan kerja dan pengembangan karirnya, Muzayanah (2020).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan unsur yang sangat penting dalam suatu organisasi. Kinerja organisasi sangat tergantung pada kinerja individu yang ada didalam suatu organisasi tersebut, oleh sebab itu peran sumber daya manusia sangat berarti dan tidak dapat dipisahkan, berhasil atau tidaknya tujuan organisasi sangat ditentukan oleh peranan sumber daya manusia. Sumber daya manusia juga merupakan kunci dari perkembangnya suatu organisasi. Bohlander dan Snell (2013) dalam Frisca (2018) berpendapat bahwa Manajemen sumber daya manusia dapat dikatakan sebagai dasar dari sebuah organisasi dan perusahaan untuk menjalankan organisasi dalam mencapai tujuan dari organisasi dan perusahaan tersebut. Manajemen sumber daya manusia adalah proses dari mengatur kemampuan manusia untuk mendapatkan tujuan organisasi. Kualitas sumber daya manusia dalam organisasi dan perusahaan menjadi faktor penting dalam organisasi dan perusahaan karena akan mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan pada organisasi.

Menurut Hariandja (2002) berpendapat bahwa Sumber daya manusia adalah salah satu faktor paling utama pada suatu perusahaan dilihat dari faktor – faktor lainnya selain modal usaha. Oleh karenanya, SDM sangat diperlukan untuk dikelola dengan baik agar efektivitas dan efisiensi perusahaan semakin meningkat. Menurut Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (karyawan). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal didalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu karyawan.

Setiap organisasi baik organisasi perusahaan, sosial, pemerintah dalam mencapai tujuannya melalui pelaksanaan pekerjaan tertentu, dengan menggunakan sumber daya yang ada pada organisasi, Menurut Samsuni (2017). Sumber daya manusia sebagai sumber daya dalam organisasi yang memegang peranan penting

dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Berhasil atau tidaknya tujuan organisasi tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Sumber daya manusia selalu berperan aktif dan selalu dominan dalam setiap aktifitas organisasi, karena sumber daya manusia menjadi perencana, pelaku, sekaligus penentu terwujudnya tujuan organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus mengelola sumber daya manusia dengan optimal agar organisasi berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. “Pengelola yang optimal menjadi sumber daya manusia dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuannya “ Samsuni (2017).

Menurut Sedarmayanti (2009), terdapat 4 tujuan sumber daya manusia yakni tujuan social, tujuan organisasional, tujuan fungsional, dan tujuan individu atau tujuan pribadi.

Setiap organisasi berkepentingan terhadap kinerja terbaik yang mampu dihasilkan oleh rangkaian sistem yang berlaku dalam organisasi tersebut. Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik, karena selain menangani masalah keterampilan dan keahlian, manajemen SDM juga berkewajiban membangun perilaku kondusif karyawan untuk mendapatkan kinerja yang terbaik. Kualitas SDM ditentukan dari kinerjanya. “kinerja adalah sebagai tingkat prestasi, tingkat keberhasilan, tingkat produktifitas sekelompok orang atau organisasi selama kurun waktu tertentu untuk pekerjaan yang bersangkutan” Manansal (2010) dalam Muzayadah (2020).

Kinerja karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda – beda dalam mengerjakan tugasnya. Mengukur kinerja karyawan bisa dilihat berdasarkan kinerja dari masing – masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi bukan kejadian. Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil karya karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target / sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Dari sudut pandang ahli yang lain, Menurut Mangkunegara (2006) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Mathis (2002) kinerja karyawan adalah apa yang dilakukan seorang karyawan yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yaitu dalam arti kualitas, kuantitas, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif.

Menurut Schuler dan Jackson dalam Akbar (2019) bahwa ada tiga jenis dasar kriteri kinerja yaitu kriteria berdasarkan sifat , kriteria berdasarkan perilaku serta kriteria berdasarkan hasil. Robbin (2006) terdapat Indikator untuk mengukur kinerja

karyawan ada kualitas kerja yang diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan, kuantitas kerja yang merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan, pemanfaatan waktu yang merupakan tingkat efektivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lainnya , serta efektifitas yang merupakan tingkat penggunaan sumberdaya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dsms penggunaan sumber daya.

Sebuah perusahaan atau organisasi dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan sepenuhnya karena kinerja yang dihasilkan oleh setiap individu berjalan dengan lancar dan saling mendukung. Setiap individu harus bekerja menjalankan tugasnya. Kinerja merupakan hasil dari usaha yang dikerjakan oleh setiap individu organisasi dalam menjalankan tugasnya. Pengukuran kinerja memiliki beberapa skala, mulai dari yang paling kecil yaitu kinerja individu, kinerja tim hingga yang paling besar kinerja perusahaan. Pengukuran kinerja menurut Rivai (2011) dalam Yumna dan Hamidah, penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran.

Keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kinerja karyawan sebagai sumber daya manusia yang merupakan elemen penting dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasi tersebut. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya faktor individu yang meliputi kemampuan karyawan, keterampilan karyawan , latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seorang karyawan. Faktor Psikologis yang meliputi persepsi, peran, sikap, kepribadian karyawan, motivasi karyawan dan kepuasa kerja. Serta faktor organisasi yang meliputi struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan sistem penghargaan yang bisa diberikan kepada karyawan. Kinerja SDM dalam organisasi dibedakan menjadi dua yaitu kinerja *in-role* dan kinerja *Extra-role* Sulistyowati (2014). Kinerja *in-role* menunjukkan kemampuan karyawan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan deskripsi pekerjaannya. Sedangkan kinerja *Extra-role* merupakan kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan perilaku yang melebihi pekerjaannya, atau yang sering disebut dengan OCB.

Menurut Organ (1998) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung dapat dikenali

dalam suatu sistem kerja yang formal dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektifitas fungsi organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku menolong orang lain, menolong sesama rekan kerja, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas extra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja. Perilaku – perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

OCB juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi deskripsi pekerjaan yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya, “seseorang yang memiliki OCB tinggi rela tidak dibayar dalam bentuk uang atau kompensasi, namun lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu, untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan kerja dengan sukarela” Nugraha dan Andnyani (2018).

Terdapat beberapa elemen dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yakni *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan tipe perilaku dimana karyawan menunjukkan perilaku yang melebihi permintaan perusahaan, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang tidak nampak, perilaku karyawan ini tidak secara langsung mendapat penghargaan atau mudah dikenali oleh struktur perusahaan yang formal, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang penting bagi peningkatan efektifitas perusahaan.

Perilaku OCB pada karyawan merupakan salah satu tujuan yang diinginkan oleh suatu organisasi. Dalam organisasi karyawan diharapkan memiliki keseimbangan kinerja *in-role* dan kinerja *Extra-role*. Dengan kata lain, karyawan harusnya tidak berlebihan melakukan kinerja *Extra-role* tetapi juga tidak hanya fokus dengan kinerja *in-role*. Perilaku OCB (*Extra-role*) yang berlebihan juga kurang baik bagi kinerja karyawan, jangan sampai adanya OCB justru mengesampingkan tugas individu, seharusnya adanya OCB harus lebih meningkatkan kinerjanya. Terdapat dimensi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sebagai berikut :

Pertama *Altruism* yaitu Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. Kedua *Courtesy* yaitu Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas

karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh kedepan dari panggilan tugas. Ketiga *Conscientiourness* yaitu Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam Sportsmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan. Keempat *Sportsmanship* yaitu menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain. Kelima *Civicvirtue* yaitu Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi pada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

Menurut Organ *et al* (2006) menjelaskan bahwa peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua faktor , faktor utama yaitu faktor internal yang berasal dari diri karyawan, dan faktor kedua yaitu faktor eksternal yang berasal dari luar karyawan. Serta manfaat OCB dalam peningkatan kinerja organisasi sangat vital , yakni yang terdiri dari meningkatkan produktifitas rekan kerja, meningkatkan produktifitas manajer, menghemat sumber daya untuk tujuan yang lebih produktif, membantu menghemat sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang terbaik, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi , Podsakof dalam leksono (2018).

Secara umum masyarakat memandang sekolah negeri dan sekolah swasta dibedakan pada hal – hal berikut : Pertama, kepemilikan. Sekolah negeri adalah sekolah milik umum dan dibiayai oleh Negara dari pemerintah pusat atau pemerintah daerah. Sedangkan sekolah swasta adalah sekolah milik persyarikatan atau sekelompok masyarakat dalam bentuk yayasan atau organisasi kemasyarakatan.

OCB memiliki hubungan yang sangat erat dengan kinerja karyawan. Semakin tinggi perilaku OCB semakin tinggi pula tingkat kinerjanya. Dengan begitu, penerapan sekaligus peranan OCB sangat diperlukan pada setiap perusahaan bahkan pada setiap organisasi untuk mewujudkan visi, misi serta tujuan dari organisasi atau instansi. Demikian pula yang terjadi di Universitas Muhammadiyah Jember. Menurut pengalaman penulis, Universitas Muhammadiyah Jember sudah ada perilaku OCB, dibuktikan dengan adanya tolong menolong sesama rekan kerja yang membutuhkan bantuan, membantu yang sedang mengalami kesusahan seperti

menyiapkan kegiatan-kegiatan organisasi, seminar, pertemuan besar maupun acara – acara lainnya yang diadakan oleh pihak kampus dengan sukarela, menghindari konflik dengan rekan kerja, mentaati peraturan yang ada dalam organisasi Universitas Muhammadiyah Jember. Namun perilaku OCB saja tidak cukup untuk mewujudkan tujuan Universitas Muhammadiyah Jember, OCB juga harus disertai dengan kinerja karyawan yang tinggi. Jangan sampai karena sering membantu pekerjaan rekan kerja pekerjaannya sendiri jadi tidak optimal. Beberapa contoh sederhana aplikasi OCB yang ada di Universitas Muhammadiyah Jember diantaranya seperti mematikan pendingin ruangan ketika tidak dipakai, mematikan lampu ruangan pada siang hari ketika ruangan tersebut tidak digunakan, mengambil sampah untuk dibuang ditempat sampah agar terlihat bersih meski bukan dari bagia tugasnya, membersihkan lantai yang sedikit kotor meskipun ada bagian yang melakukannya.

Universitas Muhammadiyah Jember adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang dikelola oleh persyarikatan Muhammadiyah yang didirikan berdasarkan piagam pendirian perguruan tinggi Muhammadiyah. Universitas Muhammadiyah Jember juga merupakan sebuah organisasi atau sebuah perguruan tinggi swasta yang ada di Jember, yang memiliki karyawan keseluruhan 191 orang dengan unit kerja sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Jumlah dan Unit Kerja karyawan Universitas Muhammadiyah Jember.

NO	Unit Karyawan	Jumlah
1	Bagian Administrasi	64
2	BAU	50
3	Unit Lainnya	77
Total		191

Sumber : Biro Kepegawaian Universitas Muhammadiyah Jember

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah karyawan di Universitas Muhammadiyah Jember 191 karyawan, dan terbagi dalam unit kerja sebagai berikut : bagian administrasi berjumlah 64 orang, bagian administrasi umum berjumlah 50 orang dengan yang terdiri dari bagian kebersihan berjumlah 22 orang, bagian petugas keamanan atau security berjumlah 19 orang dan bagian unit lainnya yang telah ditentukan oleh pihak kampus sejumlah 77 orang. Di Universitas

Muhammadiyah Jember sangat terlihat perilaku OCB pada setiap karyawan dengan karakteristik sikap yang mencerminkan OCB diantaranya adalah sikap tolong menolong sesama karyawan meskipun berbeda jabatan kerjanya termasuk dosen, kesungguhan karyawan terhadap pekerjaan yang dijalani termasuk diluar job yang ditentukan pihak organisasi, karyawan yang memiliki sikap toleransi yang tinggi terhadap organisasi, sangat menjaga hubungan baik dengan karyawan lainnya dan sikap karyawan yang sangat mengutamakan kepentingan bersama dari pada kepentingan pribadi.

Fenomena pilihan yang menjadi acuan peneliti untuk meneliti sebuah sikap atau perilaku yang diterapkan karyawan di Universitas Muhammadiyah Jember yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang menjadi tuntutan pada organisasi tidak hanya perilaku in-role, tetapi juga terdapat perilaku extra-role yakni dengan tumbuhnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam organisasi. Selain dari perilaku in-role, perilaku extr-role juga sangat dibutuhkan oleh pihak Universitas Muhammadiyah Jember yang akan lebih menunjukkan dan meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap staf karyawan pada bagian BAU (Badan Administrasi Umum/pelayanan kemahasiswaan), staff perpustakaan dan staf karyawan lainnya seperti security. Ditemukan beberapa perilaku yang dimunculkan oleh karyawan Universitas Muhammadiyah Jember seperti karyawan yang secara sukrela memberikan bantuan kepada teman kerja, bersedia pulang agak terlambat untuk menyelesaikan pekerjaan dan mengambil jam istirahat sesuai dengan waktu yang ditentukan (tidak melebihi batas waktu istirahat), perilaku lain seperti karyawan yang bersedia menjaga dan merawat aset-aset yang ada dikampus seperti mematikan pendingin ruangan (AC) saat ruangan tidak digunakan, mengunci pintu, mematikan lampu yang tidak digunakan, membuang sampah meski itu bukan tugas bagiannya serta ketika lantai kotor bersedia membersihkan atau menyapu. Namun ada sebagian kasus yang terjadi pada karyawan Universitas Muhammadiyah Jember seperti ketika memasuki jam pulang kerja, karyawan segera bergegas pulang tanpa menanyakan atau menawarkan bantuan kepada teman kerja dalam satu ruangan yang belum menyelesaikan pekerjaannya. Hasil pengamatan yang dilakukan dapat diketahui bahwa ada beberapa karyawan yang memiliki sikap OCB yang tinggi dan ada beberapa karyawan yang sikap OCB nya rendah.

Pada Universitas Muhammadiyah Jember telah menerapkan sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), namun sebagian kasus yang terjadi karena kurangnya tenaga kerja fisik yang memang tidak membutuhkan keterampilan yang khusus. Oleh sebab itulah, karyawan di Universitas Muhammadiyah Jember di bagian umum khususnya seperti bagian kebersihan, petugas keamanan / security,

serta bagian teknisi – teknisi yang memang sangat dibutuhkan diharapkan memiliki OCB. Perilaku – perilaku yang mengarah OCB memang bukan menjadi sebuah keharusan karyawan karena memang tidak diatur secara peraturan dalam sebuah Universitas, namun demikian peranan OCB menjadi sangat penting karena dapat memberikan bagi organisasi dan dapat meningkatkan kinerja karyawan terfakta bahwa Universitas Muhammadiyah Jember mempunyai karyawan OCB yang memiliki kinerja yang lebih baik dari pada organisasi lainnya meskipun ada kekurangan dari sikap OCB tersebut , terbukti sebagai berikut :

Tabel 1.2
Survey Awal OCB di Universitas Muhammadiyah Jember

No	Indikator OCB	Jumlah karyawan	Jumlah karyawan yang menjalankan OCB	%
1	Altruism	191	50	26 %
2	Conscientiousness	191	65	34 %
3	Sportsmanship	191	85	45 %
4	Courtesy	191	100	52 %
5	Civic Virtue	191	95	50 %

Sumber : Biro Kepegawaian Universitas Muhammadiyah Jember

Berdasarkan tabel diatas terdapat jumlah karyawan di Universitas Muhammadiyah Jember yakni sebanyak 191 orang. Yang menerapkan sikap *Altruism* atau perilaku menolong sebanyak 50 atau sekitar 36 % dari jumlah karyawan keseluruhan. Seperti contoh meluangkan waktu untuk membantu menyelesaikan pekerjaan yang belum terselesaikan oleh teman kerja.

Kedua adalah *Conscientiuosness* atau perilaku kesungguhan dalam bekerja dari 191 jumlah karyawan ada 65 orang yang menjalankan *Conscientiousness* atau sekitar 34 % dari jumlah karyawan keseluruhan. Seperti contoh tidak membuang waktu ditempat kerja atau mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh Universitas dan ketepatan hadir tepat waktu.

Ketiga adalah *Sportmanship* atau perilaku yang memberikan toleransi yang tinggi dari 191 jumlah karyawan ada 85 orang yang melakukan *sportsmanship* atau sekitar 45 % dari jumlah karyawan keseluruhan. Seperti contoh tidak mengeluh dari aktivitas-aktivitas yang telah ditetapkan oleh Universitas.

Keempat adalah *Courtesy* atau perilaku yang bersikap sopan dari 191 jumlah karyawan ada 100 orang yang melakukan *Courtesy* atau sekitar 52 % dari jumlah karyawan keseluruhan. Seperti contoh saling menghargai sesama karyawan dan berhati hati dalam berbicara sesama karyawan agar tidak timbul sebuah konflik.

Terakhir adalah *Civic Virtue* atau perilaku yang mengedepankan kepentingan bersama dari 191 jumlah karyawan ada 95 orang yang melakukan *civic virtue* atau sekitar 50 % dari jumlah karyawan keseluruhan. Seperti contoh menghadiri rapat dan memberikan opini dalam melaksanakan rapat tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat disimpulkan permasalahan penelitian. Berikut rumusan masalah penelitian :

Bagaimana peranan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan di Universitas Muhammadiyah Jember ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

Untuk mengetahui dan menganalisis peranan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan di Universitas Muhammadiyah Jember.

1.4 Manfaat

1. Bagi Universitas Muhammadiyah Jember
Dapat menjadi pertimbangan atau sebagai bahan masukan bagi Universitas dalam menentukan kebijakan perusahaan terhadap karyawan tetap untuk meningkatkan peran OCB di Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bagi Peneliti selanjutnya
Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan wawasan pengetahuan khususnya bidang SDM yang berhubungan dengan peran OCB yang ditinjau dari karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi serta karakteristik individu.
3. Bagi penulis
Untuk merealisasikan penerapan ilmu yang telah didapat selama kuliah dan berguna untuk memperluas wawasan dalam bidang sumber daya manusia.