

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Angkatan kerja saat ini didominasi oleh individu dari Generasi Z, yakni kelompok yang lahir pada rentang 1997–2012 (Dimock, 2019). Berdasarkan data (Badan Pusat Statistik, 2023), jumlah penduduk Generasi Z di Indonesia mencapai 68,82 juta jiwa atau sekitar 24,99 persen dari total populasi, menjadikan mereka kelompok generasi terbesar saat ini. Selain itu, Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas, 2023) menunjukkan bahwa sebanyak 55,3 persen angkatan kerja muda berusia 15–29 tahun telah terserap ke pasar kerja. Kondisi tersebut membawa tantangan baru bagi manajemen organisasi, sebab Generasi Z membawa karakteristik kerja yang sangat berbeda dari generasi sebelumnya. Mereka sangat menghargai fleksibilitas, kenyamanan psikologis, dan hubungan kerja yang suportif, namun di sisi lain sering kali dipersepsikan memiliki loyalitas organisasional yang lebih rendah dan memiliki orientasi yang lebih individualistis (Cogin, 2012).

Sektor ritel menjadi salah satu industri utama penyerap tenaga kerja Generasi Z. Bagi Generasi Z, industri ritel menjadi pilihan karier yang sangat menarik karena menawarkan aksesibilitas masuk yang tinggi bagi pemula (*entry level friendly*), tidak menuntut pengalaman kerja yang rumit di awal karier, serta menyediakan jadwal kerja bergilir (*shifting*) yang dianggap mengakomodasi fleksibilitas waktu mereka untuk tetap menyeimbangkan kehidupan pribadi (Grewal et al., 2020). Di Kabupaten Jember, sektor ritel juga

menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Data BPS Kabupaten Jember (Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember, 2023) mencatat terdapat lebih dari 1.200 usaha perdagangan eceran skala menengah dan besar yang beroperasi di wilayah tersebut. Pesatnya pertumbuhan jumlah gerai ritel di Kabupaten Jember ini menciptakan ruang penyerapan tenaga kerja yang masif bagi Generasi Z, sekaligus langsung menempatkan mereka pada roda operasional industri yang memiliki karakteristik kerja sangat menantang.

Tantangan tersebut muncul karena sektor ritel merupakan industri yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan karena karyawan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan setiap hari. Menurut (Levy & Weitz, 2012), Karyawan ritel dihadapkan pada deskripsi tugas (*jobdesk*) formal yang sangat menuntut kekuatan fisik serta mental, meliputi menyapa pelanggan dengan ramah, mengidentifikasi dan melayani kebutuhan konsumen, menangani keluhan (*complain handling*), mengoperasikan mesin kasir dengan cepat dan teliti, melakukan pengecekan rutin serta memastikan akurasi label harga di rak, menjaga estetika tampilan produk (*displaying*), memastikan ketersediaan stok barang dari gudang distribusi, hingga menjaga kebersihan area toko. Karakteristik tugas serupa juga ditemukan pada praktik ritel di Indonesia, meliputi penyajian produk, penjelasan manfaat produk, penyimpanan barang dagangan, hingga pemrosesan pembayaran (Hariasih, 2022). Karakteristik tugas ini menuntut kecepatan kerja dan *emotional labor* yang tinggi, di mana karyawan wajib menampilkan afeksi positif yang konsisten meski dalam kondisi lelah atau berhadapan dengan pelanggan yang sulit (Lee & Kim, 2020).

Kombinasi antara *jobdesk* yang padat fisik dan tuntutan emosional yang tinggi ini memicu munculnya berbagai tekanan kerja yang jika tidak diantisipasi akan mempengaruhi performa pelayanan.

Kondisi beban kerja yang rumit tersebut sejalan dengan berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa pekerja ritel menghadapi tantangan kerja yang cukup kompleks. Berbeda dengan sektor jasa lain yang juga memiliki tuntutan target dan volume pelanggan, ritel memiliki karakteristik interaksi berupa frekuensi kontak langsung dengan pelanggan yang sangat tinggi namun berlangsung singkat pada setiap interaksinya (*short-lived interaction*), sehingga menuntut pengendalian emosi yang berulang sepanjang hari kerja (Pienaar et al., 2025). Kondisi tersebut diperkuat oleh temuan (Irwan & Subarjo, 2025) yang mengungkap adanya beban kerja yang berlebih dan intensitas interaksi dengan pelanggan yang tinggi. Karakteristik beban kerja semacam ini secara rutin menciptakan situasi tak terduga yang berada di luar cakupan standar operasional prosedur (SOP) baku, misalnya membantu pelanggan yang kebutuhannya berada di luar area tanggung jawabnya, atau berinisiatif meringankan beban rekan kerja saat jam sibuk tanpa diminta oleh atasan. Situasi semacam ini menegaskan bahwa banyak kondisi kerja yang tidak dapat sepenuhnya dicakup melalui aturan tugas formal (Fernandes et al., 2021), sehingga organisasi membutuhkan karyawan yang tidak hanya menjalankan tugas formal, tetapi juga bersedia berkontribusi lebih secara sukarela. Kontribusi sukarela inilah yang kemudian dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). (Organ, 1988) mendefinisikan

OCB sebagai perilaku individu yang dilakukan secara sukarela, tidak diakui secara eksplisit oleh sistem imbalan formal organisasi, namun secara kolektif berperan meningkatkan efektivitas organisasi. OCB mencakup lima dimensi utama, yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak muncul secara otomatis, melainkan melalui proses evaluasi kognitif dan emosional internal karyawan terhadap lingkungan kerjanya (Saks, 2019). Mengacu pada *Social Exchange Theory* (Teori Pertukaran Sosial), ketika seorang individu merasa diperlakukan dengan baik oleh organisasi, muncul motivasi intrinsik dan rasa memiliki (*sense of belonging*) yang mendorong munculnya tindakan sukarela (*discretionary effort*) demi kebaikan bersama (Saks, 2019).

Dampak positif dari kontribusi sukarela karyawan ini terlihat dari berbagai penelitian mengenai OCB dalam sektor ritel. (Bettencourt & Brown, 1997) menjelaskan bahwa perilaku layanan ekstra peran (*extra-role service behavior*), yaitu bentuk kontribusi sukarela karyawan yang melampaui tuntutan formal pekerjaan, seperti memberi perhatian atau bantuan tambahan kepada pelanggan, merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan. (Podsakoff et al., 2000) menemukan bahwa OCB, yang tercermin melalui perilaku seperti membantu rekan kerja, bersikap toleran terhadap ketidaknyamanan kerja, serta terlibat aktif dalam kegiatan organisasi, berhubungan positif dengan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi organisasi. Selain itu, penelitian (Tecoalu, 2015) pada karyawan minimarket Indomaret dan Alfamart di Jakarta menunjukkan bahwa karyawan yang menampilkan

perilaku sukarela tersebut secara konsisten seperti, melayani dengan sikap membantu dan sopan, patuh menjalankan standar layanan tanpa perlu diawasi, serta tetap ramah meski menghadapi situasi kerja yang kurang ideal mampu menghasilkan loyalitas dan kepuasan pelanggan terhadap toko yang lebih tinggi dibandingkan karyawan dengan tingkat OCB yang rendah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa OCB merupakan salah satu cara strategis yang dapat membantu organisasi ritel meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan daya saing. Meskipun OCB terbukti memberikan kontribusi strategis bagi performa organisasi, kenyataannya menumbuhkan perilaku sukarela ini pada kelompok karyawan dari Generasi Z yang saat ini mendominasi pasar kerja justru memunculkan tantangan baru.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa OCB pada Generasi Z masih menghadapi sejumlah tantangan. Karakteristik Generasi Z yang cenderung individualistis dan sangat menjaga batas tegas antara kehidupan pribadi dan pekerjaan (*work-life balance*) membuat mereka rentan menarik diri dari kontribusi ekstra (Chillakuri, 2020). Jika mereka merasa lingkungan kerja terlalu menuntut tanpa memberikan timbal balik yang sepadan, mereka cenderung melakukan tindakan *quiet quitting*, yaitu membatasi diri dan hanya bekerja sesuai standar minimum formal yang tertulis di kontrak kerja saja (Sholihah et al., 2025). Selain itu (Lhakard, 2024), menegaskan bahwa OCB pada Generasi Z tidak muncul secara otomatis, melainkan sangat bergantung pada sejauh mana organisasi mampu menciptakan lingkungan kerja yang sesuai dengan karakteristik generasi ini, yaitu lingkungan yang menerapkan

kepemimpinan yang kolaboratif dan suportif, menyediakan umpan balik (*feedback*) yang responsif dan personal, serta membangun budaya kerja yang inklusif dan memberikan pengakuan (*recognition*) yang tepat waktu atas kontribusi ekstra karyawan. Rendahnya OCB pada Generasi Z menjadi perhatian karena kelompok ini saat ini mendominasi tenaga kerja di sektor ritel yang sangat membutuhkan perilaku kontribusi ekstra dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kesenjangan teoretis mengenai sulitnya memunculkan OCB pada Generasi Z ini terbukti nyata secara empiris melalui fenomena yang ditemukan di daerah penelitian.

Hasil wawancara yang telah dilakukan pada lima karyawan ritel Generasi Z di Kabupaten Jember, yang bekerja di Indomaret, Alfamart, toko kosmetik dan Roxy menunjukkan adanya variasi perilaku OCB yang cukup mencolok di antara karyawan pada kelima dimensinya. Pada dimensi *altruism*, ditemukan sejumlah perilaku yang secara jelas memenuhi kriteria OCB karena bersifat sukarela, berada di luar tugas formal (*extra-role*), dan tidak disertai imbalan maupun pengakuan formal dari atasan. Seorang karyawan bagian gudang secara sukarela membantu rekannya di bagian *display* menata ulang barang yang menumpuk menjelang jam sibuk, karena rekan tersebut sendirian tidak akan sanggup menyelesaikan penataan sebelum toko ramai pengunjung. Karyawan lain meluangkan waktu istirahatnya sendiri untuk membantu rekan baru memahami cara mengisi laporan stok, karena rekan baru tersebut belum memiliki pengalaman dan berisiko salah mengisi laporan jika dibiarkan mengerjakannya sendiri. Ada pula karyawan dari divisi lain yang secara

spontan turun membantu menenangkan pelanggan yang komplain di area kasir, karena kasir yang bertugas saat itu kewalahan menghadapi antrean sekaligus pelanggan yang emosi dan tidak mampu menangani keduanya sendirian. Di sisi lain, ditemukan pula karyawan yang membiarkan rekan baru kebingungan menghadapi prosedur kerja tanpa memberikan arahan meski rekan tersebut jelas belum mampu menyelesaikannya sendiri, serta karyawan berpengalaman yang enggan berbagi pengetahuan mengenai cara menangani komplain pelanggan meskipun telah diminta secara langsung oleh rekan junior yang kesulitan menghadapi situasi tersebut.

Pada dimensi *conscientiousness*, perilaku yang memenuhi kriteria OCB tidak ditemukan di lapangan. Karyawan yang selama ini dianggap rajin pada dasarnya menjalankan kewajiban dasar yang memang telah diatur dalam standar kerja, seperti melaporkan selisih stok saat pengecekan barang, perilaku ini termasuk *in-role* (tugas wajib), bukan *extra-role*. Sementara itu, ditemukan pula karyawan yang sengaja membiarkan label harga yang salah tetap terpasang di rak dengan alasan itu bukan pekerjaan mereka. Pada dimensi *sportsmanship*, ditemukan karyawan yang secara sadar memilih untuk tidak ikut dalam pergunjungan antar rekan kerja demi menjaga suasana toko tetap kondusif. Di sisi lain, ditemukan pula karyawan yang secara terbuka menolak menjalankan kebijakan perusahaan yang tidak disukainya, serta karyawan yang membentuk kelompok-kelompok eksklusif dan secara diam-diam mengucilkan rekan yang dianggap dekat dengan kepala toko. Pada dimensi *courtesy*, ditemukan karyawan yang berinisiatif mengajak seluruh anggota tim

berkumpul di luar jam kerja untuk makan bersama, dengan tujuan menjaga komunikasi dan keharmonisan hubungan antar rekan tetap terjaga, dilakukan secara sukarela, di luar tugas formal, dan tanpa imbalan maupun pengakuan resmi dari atasan. Di sisi lain, ditemukan pula karyawan yang mengaku tidak pernah memberikan pengingat atau informasi penting apa pun kepada rekannya di luar konteks tugas rutin. Pada dimensi *civic virtue*, ditemukan karyawan yang secara mandiri mengajukan rekomendasi produk baru kepada kepala toko serta terlibat langsung dalam proses rekrutmen karyawan baru atas inisiatif sendiri, keduanya merupakan bentuk keterlibatan dalam urusan organisasi yang berada di luar tugas rutin sebagai staf toko. Di sisi lain, ditemukan pula karyawan yang mengaku tidak pernah menyampaikan saran maupun terlibat dalam kegiatan apa pun di luar pekerjaan rutinnnya.

Keberagaman temuan tersebut menarik untuk dikaji lebih dalam, mengingat Generasi Z yang saat ini mendominasi sektor ritel sangat menghargai pengakuan atas kontribusi yang diberikan, kesempatan untuk berkembang, serta hubungan yang autentik dengan organisasi (Seemiller & Grace, 2016). Selain itu, (Twenge, 2017) menambahkan bahwa Generasi Z memiliki ekspektasi tinggi terhadap lingkungan kerja yang suportif dan bermakna. Survei Deloitte Global Millennial Survey (Deloitte, 2023) mengungkapkan bahwa 40 persen Generasi Z menyatakan loyalitas mereka terhadap suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh seberapa besar organisasi tersebut peduli terhadap kesejahteraan dan perkembangan diri mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi memainkan peran

krusial dalam membentuk sikap dan perilaku kerja Generasi Z. Ketika Generasi Z merasa didukung dan dihargai oleh organisasi, mereka cenderung menunjukkan keterikatan yang lebih tinggi dan bersedia memberikan kontribusi yang melebihi tuntutan pekerjaan formal. Pernyataan tersebut sejalan dengan temuan penelitian (Ridwan et al., 2020) yang menunjukkan bahwa karyawan dengan *perceived organizational support* (POS) yang tinggi akan merasa dihargai, diperhatikan, diakui, dan yakin bahwa organisasi bersedia memberikan bantuan ketika mereka menghadapi kebutuhan dalam pekerjaan maupun kehidupan pribadi. Perasaan dihargai dan didukung tersebut mendorong munculnya kerja sama yang lebih baik, identifikasi yang lebih kuat terhadap organisasi, peningkatan kinerja, serta sikap saling menghormati dan timbal balik di lingkungan kerja. Kondisi ini pada akhirnya membuat karyawan terdorong untuk memberikan kontribusi yang lebih besar kepada organisasi. Berdasarkan penjelasan tersebut hubungan erat antara penghargaan dari perusahaan dan kesediaan karyawan untuk membantu ini menunjukkan adanya faktor yang mendasari munculnya perilaku sukarela tersebut.

Faktor yang dimaksud adalah *Perceived Organizational Support* (POS). (Shore & Wayne, 1993) menemukan bahwa POS berperan penting dalam memengaruhi OCB. Karyawan yang merasa didukung dan dihargai oleh organisasi cenderung membalas dukungan tersebut melalui perilaku OCB sebagai bentuk timbal balik dalam hubungan dengan organisasi. (Eisenberger et al., 1986) mendefinisikan POS sebagai keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusinya dan peduli terhadap

kesejahteraannya. Menurut (Rhoades & Eisenberger, 2002), POS terbentuk melalui berbagai pengalaman kerja yang mencerminkan perhatian organisasi, seperti keadilan, dukungan supervisor, penghargaan organisasi dan kondisi kerja yang mendukung. Keterkaitan antara POS dan kondisi lapangan yang ditemukan juga tampak cukup jelas. Berdasarkan hasil wawancara beberapa karyawan menyampaikan bahwa jadwal kerja di tempatnya disusun berdasarkan kesepakatan bersama sehingga setiap anggota tim memperoleh pembagian shift yang dianggap adil. Ia juga menjelaskan bahwa kesempatan lembur diberikan secara bergantian dan merata kepada seluruh karyawan tanpa adanya perlakuan khusus terhadap individu tertentu. Selain itu, ketika pekerjaan sedang menumpuk, atasan tidak hanya memberikan instruksi, tetapi juga turun langsung membantu menentukan pekerjaan yang perlu diprioritaskan serta memberikan saran mengenai cara kerja yang lebih efisien. Pengalaman tersebut memperkuat keyakinan karyawan bahwa organisasi memberikan perlakuan yang adil, memperoleh dukungan dari atasan, serta bekerja dalam kondisi yang mendukung penyelesaian tugas secara efektif.

Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sebagian besar hasil penelitian menunjukkan bahwa POS memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan perilaku OCB karyawan, sebagaimana yang ditemukan oleh (Putra & Sriathi, 2017) pada karyawan hotel, (Cipta, 2017) pada guru SD swasta, (Ferdiansyah & Safitri, 2023) pada karyawan BPRS, serta (Saefudin, 2023) pada karyawan di berbagai wilayah

Indonesia. Meskipun demikian, tidak semua penelitian menemukan hasil yang sama. (Warsidi, 2024) menemukan bahwa POS tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB pada karyawan tetap PT ABC. Hal tersebut disebabkan karena karyawan merasa distribusi kesejahteraan di perusahaan belum optimal dan belum adil berdasarkan tingkat jabatan. Akibatnya, muncul persepsi di kalangan karyawan bahwa upaya ekstra yang mereka berikan di luar tanggung jawab utama tidak sepadan dengan imbalan yang diterima dari organisasi. Karena kurangnya penghargaan dan keadilan yang dirasakan tersebut, karyawan cenderung enggan memberikan kontribusi sukarela dan memilih untuk hanya menyelesaikan tugas formal mereka saja.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, terdapat beberapa celah penelitian (*research gap*) yang relevan untuk didalami. Pertama, sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada populasi karyawan secara umum tanpa membedakan karakteristik generasi. Kedua, penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan pada sektor perhotelan, perbankan, dan pendidikan, sedangkan penelitian ini berfokus pada sektor ritel di Kabupaten Jember yang memiliki perkembangan industri ritel yang cukup pesat. Ketiga, beberapa peneliti sebelumnya, seperti (Cipta, 2017; Ferdiansyah & Safitri, 2023; Saefudin, 2023), merekomendasikan agar penelitian mendatang melibatkan jumlah responden yang lebih besar serta dilakukan pada kelompok subjek yang berbeda dari penelitian sebelumnya untuk meningkatkan kemampuan generalisasi hasil penelitian. Berdasarkan rekomendasi tersebut penelitian ini menjadi dasar yang kuat bagi penelitian ini untuk dilakukan pada konteks yang

lebih spesifik. Keempat, penelitian ini sengaja mengambil cakupan di seluruh wilayah Kabupaten Jember, bukan membatasi pada satu merek ritel tertentu saja. Alasan utamanya karena industri ritel di Jember sangat beragam, di mana ritel modern lokal berskala besar tumbuh berdampingan dengan ritel waralaba nasional. Dengan melibatkan karyawan dari berbagai jenis perusahaan ritel di seluruh Jember, data yang diperoleh akan menjadi lebih objektif, bebas dari bias budaya satu perusahaan tertentu, serta memiliki daya generalisasi hasil yang tinggi (Sekaran & Bougie, 2016) untuk menggambarkan perilaku kerja Generasi Z di sektor ritel secara luas.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Generasi Z di sektor ritel Kabupaten Jember. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya kajian mengenai hubungan POS dan OCB pada konteks generasi dan industri yang belum banyak diteliti sebelumnya. Selain itu, secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi manajemen organisasi ritel dalam merancang kebijakan dan program dukungan organisasi yang efektif guna mendorong perilaku *citizenship* karyawan Generasi Z, sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing organisasi secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah, apakah *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Generasi Z di sektor ritel Kabupaten Jember?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Generasi Z di sektor ritel Kabupaten Jember.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat baik dari sisi teoretis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan kontribusi keilmuan di bidang Psikologi Industri dan Organisasi, terutama terkait pemahaman mengenai hubungan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kontribusi ini khususnya relevan dalam konteks generasi dan industri yang belum banyak diteliti sebelumnya, yaitu pada karyawan Generasi Z di sektor ritel. Dengan demikian, penelitian ini mengisi celah penelitian (*research gap*) yang ada, terutama terkait dengan karakteristik generasi dan jenis industri yang spesifik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penting bagi manajemen organisasi ritel dalam merancang kebijakan dan program dukungan organisasi yang lebih efektif. Dengan memahami bagaimana *Perceived Organizational Support* (POS) mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Generasi Z, perusahaan dapat mengembangkan strategi untuk mendorong perilaku citizenship karyawan. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing organisasi secara berkelanjutan di tengah dominasi Generasi Z di pasar tenaga kerja ritel.

b. Bagi Karyawan

Bagi karyawan, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya dukungan organisasi dalam membentuk perilaku kerja yang positif. Pemahaman ini diharapkan mampu memotivasi karyawan Generasi Z untuk lebih menyadari peran penting mereka dalam organisasi, membangun hubungan timbal balik yang positif dengan perusahaan, serta meningkatkan kepedulian terhadap rekan kerja dan lingkungan toko, sehingga tercipta suasana kerja yang lebih harmonis dan produktif.

E. Keaslian Penelitian

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini secara khusus berfokus pada kajian *Perceived Organizational Support* (POS) dan

Organizational Citizenship Behavior (OCB). Beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini antara lain:

1. (Putra & Sriathi, 2017) dalam penelitian berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*” Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Hotel Four Seasons Resort Jimbaran Bali. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Populasi penelitian mencakup seluruh karyawan bagian *frontline services* yang berjumlah 282 orang. Sampel penelitian sebanyak 74 karyawan ditentukan menggunakan teknik *simple random sampling* dengan perhitungan berdasarkan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert yang telah dinyatakan valid dan reliabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menampilkan perilaku OCB. Selain itu, komitmen organisasi juga ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku OCB karyawan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Cipta, 2017) berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dan Efikasi Diri terhadap

Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Guru SD Swasta di Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi” Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dan efikasi diri terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), serta menguji hubungan antara POS dan efikasi diri pada guru sekolah dasar swasta di Kecamatan Jatiasih, Kota Bekasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik analisis jalur (*path analysis*). Populasi penelitian terdiri atas 74 guru SD swasta, dengan sampel sebanyak 62 responden yang dipilih melalui teknik *simple random sampling* berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, sehingga peningkatan dukungan organisasi yang dirasakan guru cenderung diikuti oleh meningkatnya perilaku OCB. Selain itu, efikasi diri juga terbukti memberikan pengaruh positif terhadap OCB. Temuan lainnya menunjukkan bahwa POS berkontribusi positif terhadap peningkatan efikasi diri guru.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Ferdiansyah & Safitri, 2023) dengan judul “Pengaruh *Self-Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*” Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *self-efficacy* dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada

karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*. Seluruh karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang yang berjumlah 34 orang dijadikan responden penelitian melalui teknik *sampling jenuh*. Data penelitian diperoleh menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan metode regresi linier berganda menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Sebaliknya, *self-efficacy* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap OCB ketika diuji secara parsial. Meskipun demikian, pengujian secara simultan menunjukkan bahwa *self-efficacy* dan POS secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap OCB karyawan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Saefudin, 2023) dengan judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Work Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan” bertujuan untuk memperoleh hasil empiris mengenai pengaruh *perceived organizational support* dan *work engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda. Sampel penelitian berjumlah 111 karyawan yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia dan dipilih menggunakan teknik *convenience sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan skala Likert melalui Google Forms yang telah memenuhi

uji reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* dan *work engagement* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Selain itu, secara parsial *perceived organizational support* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh (Warsidi, 2024) dengan judul “*Self Efficacy dan Perceived Organizational Support serta Pengaruhnya terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan pada PT ABC*” bertujuan untuk menganalisis pengaruh *self-efficacy* dan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT ABC. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis jalur berbasis *Structural Equation Modeling* (SEM). Sampel penelitian terdiri dari 55 karyawan tetap kantor pusat PT ABC yang dipilih menggunakan teknik sampel jenuh. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner skala Likert yang dianalisis menggunakan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self-efficacy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, sedangkan *perceived organizational support* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap OCB karyawan PT ABC.

Berdasarkan telaah berbagai penelitian sebelumnya, terdapat beberapa aspek yang menjadi nilai tambah dalam penelitian ini. Pertama, temuan terdahulu mengenai hubungan POS dan OCB masih menunjukkan hasil yang beragam, sebagian menemukan pengaruh positif signifikan, sebagian lain

tidak, sehingga hubungan kedua variabel ini masih memerlukan pengujian lanjutan pada konteks yang berbeda.

Kedua, penelitian ini menitikberatkan pada karyawan Generasi Z yang bekerja di sektor ritel di Kabupaten Jember. Sebagai generasi yang tumbuh dalam lingkungan digital, Generasi Z memiliki karakteristik, preferensi kerja, serta cara memandang dukungan organisasi yang berbeda dibandingkan generasi terdahulu. Perbedaan tersebut memungkinkan munculnya dinamika yang khas dalam hubungan antara POS dan OCB.

Selain itu, Kabupaten Jember memiliki perkembangan sektor ritel yang cukup pesat, sehingga menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji perilaku karyawan dalam lingkungan kerja yang dinamis. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai hubungan antara POS dan OCB pada karyawan Generasi Z di sektor ritel, sekaligus memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kajian sumber daya manusia serta menjadi masukan praktis bagi organisasi dalam mengelola karyawannya secara lebih efektif