

BAB I

PENDAHULUAN

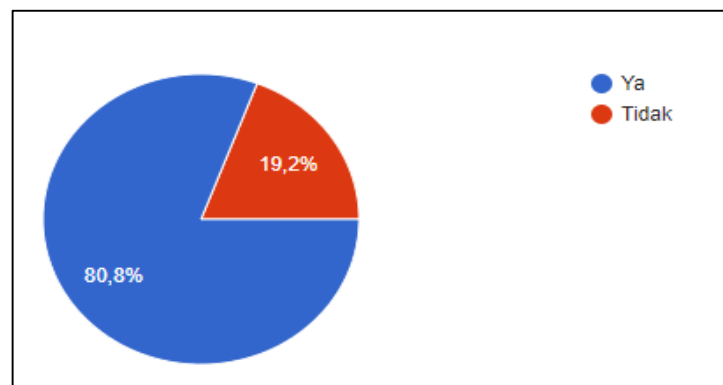
1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini, era globalisasi semakin modern yang menyebabkan beberapa perusahaan ingin berkembang dalam melakukan sebuah perubahan dan dorongan untuk maju ke arah yang lebih baik dalam mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri agar dapat bersaing dengan perusahaan yang lainnya. Dengan perkembangan yang cukup pesat dan juga persaingan yang ketat pada setiap perusahaan, maka perusahaan dituntut harus mampu meningkatkan daya saing untuk bisa menghadapi suatu perubahan-perubahan dalam mencapai tujuannya. Dalam mencapai tujuan tersebut maka diperlukannya dukungan dari organisasi atau perusahaan untuk dapat meningkatkan hasil kerja yang lebih baik dengan mengacu pada kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya di perusahaan secara maksimal. Karenanya, efektif atau tidaknya pencapaian tujuan dari suatu organisasi sangat ditentukan oleh perilaku karyawan yang bekerja pada organisasi tersebut. Dalam modul perilaku organisasi oleh Pitaloka (2013) perilaku individu adalah studi yang mengaitkan antara perilaku manusia dengan manusia yang terbentuk perbuatan dan sikap. Organisasi merupakan sekelompok manusia yang berada pada suatu tempat dan saling bekerja sama untuk satu tujuan yang ingin dicapai.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus utama adalah OCB. Sikap ini dapat dilihat dari bagaimana karyawan menganggap organisasi sebagai tempat yang membuat karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga akan menimbulkan suatu perilaku yang melebihi apa yang seharusnya dikerjakan

secara wajar atau biasa disebut *extra-role*. Kemudian hal ini dikatakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Husniati dan Pangestuti (2018) OCB sangat penting karena mengarah pada kondisi kerja yang secara tidak langsung berhubungan dengan tugas individu seorang karyawan di dalam organisasi yang berguna untuk meningkatkan tujuan organisasi secara efektif. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat dari hasil pra *survey* yang dilakukan kepada 26 karyawan di berbagai perusahaan swasta, bumh, lembaga, dan pemerintahan di wilayah Jakarta Utara, seperti pada Gambar 1.1.

Gambar 1.1
Hasil Pra Survey Mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan



Sumber : Data diolah oleh peneliti (2023)

Pada Gambar 1.1 berisi kuesioner dari pertanyaan setelah responden merasakan *perceived organizational support*, budaya organisasi serta komitmen organisasi “apakah anda bersedia memberikan bantuan kepada rekan kerja diluar jam kerja anda secara sukarela?” dengan memperoleh hasil sebanyak 80,8% responden menjawab Ya dan 19,2% untuk responden yang menjawab Tidak. Berdasarkan hasil pra *survey* yang dilakukan masih terdapat karyawan yang belum mampu memberikan perilaku OCB. Dengan kata lain, karyawan tersebut masih

belum memiliki sikap yang kuat dalam memberikan kontribusi terhadap pekerjaannya yang dinilai dari perilakunya dalam membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan, karena hal tersebut berdampak pada peningkatan efisiensi perusahaan dalam mencapai tujuannya.

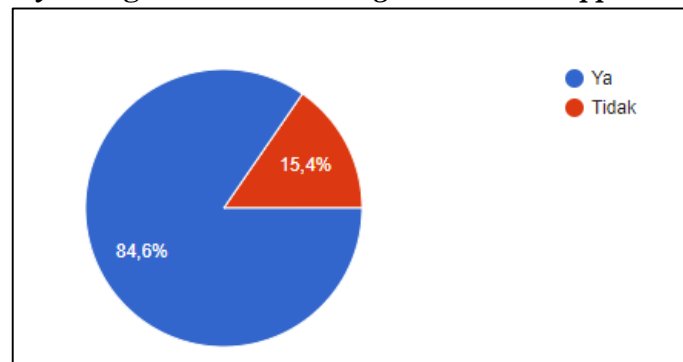
Hal ini membuktikan baik atau tidaknya dukungan atasan kepada karyawan dan penerapan nilai-nilai atau norma yang berlaku di perusahaan, akan meningkatkan keyakinan seorang karyawan yang ditunjukkan dengan komitmen yang tinggi kepada perusahaan. Sehingga, akan memberikan peningkatan perilaku OCB yang tinggi pada karyawan sehingga tercapainya tujuan perusahaan secara maksimal. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ali et al (2018) yang menyatakan bahwa *perceived organizational support* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Dan selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kristiani et al. (2019) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Fazriyah et al. (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Akan tetapi, hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumardjo & Supriadi (2022) menunjukkan bahwa *perceived organizational support* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Dan penelitian oleh Hidayat & Muhdiyanto (2021) menunjukkan bahwa komitmen tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian mengenai variabel terkait, karena

menunjukkan adanya inkonsistensi hasil yang diperoleh untuk menguji variabel yang mempengaruhi perilaku OCB pada karyawan di suatu perusahaan.

Lebih lanjut pendapat lain yang dikatakan oleh Organ dalam Jovitta (2019) *organizational citizenship behavior* didefinisikan sebagai kebebasan untuk memilih perilaku individu yang secara tidak langsung atau eksplisit diakui dengan sistem *reward*, dan memberikan kontribusi kepada keefektifan dan keefisienan fungsi dari sebuah organisasi. Manajemen SDM memiliki peranan penting dalam memajukan perusahaan dan ini terlihat dari bagaimana pimpinan memperlakukan para karyawannya. Sabrina (2021) mengatakan bahwa dalam mengelola SDM harus dilakukan secara benar sesuai dengan kaidah – kaidah kemanusiaan dengan memperhatikan kondisi lingkungan kerja para karyawan di dalam perusahaan. Perlakuan yang manusiawi akan memberikan rasa keadilan yang kemudian dirasakan oleh karyawan yang terlibat di perusahaan tempatnya bekerja. Oleh karena itu, pimpinan harus mampu memahami karakter dari setiap individu yang berkerja di bawah tanggung jawabnya. Kegagalan dalam memahami sikap itu akan menimbulkan persepsi yang dapat menurunkan *output* yang diberikan kepada pekerjaannya. *Perceived organizational support* (dukungan organisasi yang dirasakan) merupakan suatu tingkatan seorang karyawan yakin bahwa organisasi menghargai kontribusi pada hasil kerja yang dilakukan. Menurut Tewal et al (2017) dengan adanya *perceived organizational support* yang baik dari organisasi maka akan memberikan hubungan timbal balik yang positif oleh karyawan untuk peduli kepada organisasi sehingga dapat memberikan kerja yang maksimal untuk organisasi sebagai balasannya. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat dari hasil pra

survey yang dilakukan kepada 26 karyawan di berbagai perusahaan swasta, BUMN, lembaga, dan pemerintahan di wilayah Jakarta Utara, seperti pada Gambar 1.2.

Gambar 1.2
Hasil Pra Survey Mengenai *Perceived Organizational Support* Pada Karyawan



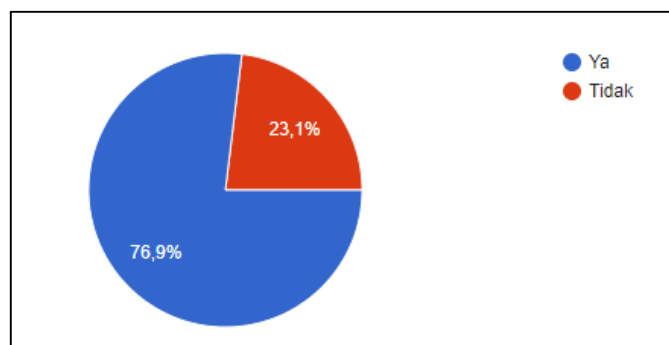
Sumber : Data diolah oleh peneliti (2023)

Pada Gambar 1.2 berisi kuesioner dari pertanyaan mengenai dukungan yang dirasakan oleh karyawan “apakah merasa bahwa perusahaan/organisasi memberikan dukungan kepada Anda?” dengan memperoleh hasil sebanyak 84,6% responden yang menjawab Ya dan 15,4% untuk responden yang menjawab Tidak. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan dapat memberikan perilaku OCB jika karyawan merasa bahwa perusahaan atau pimpinan memberikan dukungan kepada dirinya. Kewajiban karyawan akan ditunjukkan bergantung kepada dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan itu sendiri. Dalam perusahaan memiliki hubungan yang baik kepada pimpinan maupun sesama rekan kerja itu dapat meningkatkan sikap OCB karyawan kepada organisasi tersebut.

Dan kemudian adapun faktor yang mempengaruhi perilaku OCB ini yaitu budaya organisasi. Budaya organisasi memiliki dampak yang kuat kepada perilaku karyawan yang diikuti efektivitas organisasi dan memudahkan atasan untuk memahami organisasi sehingga karyawan dapat bekerja sesuai kebijakan dan

prosedur yang berlaku, serta mampu memahami perilaku dan pemanfaatan SDM dengan cara yang terbaik menurut Khan dan Rahid dalam (Kholisah, 2019). Berdasarkan hal tersebut untuk menggambarkan budaya organisasi yang terjadi pada suatu perusahaan, kembali dilakukan penyebaran pra *survey* kepada 26 karyawan di berbagai perusahaan swasta, BUMN, lembaga, dan pemerintahan di wilayah Jakarta Utara dapat dilihat pada Gambar 1.3.

Gambar 1.3
Hasil Pra Survey Mengenai Budaya Organisasi Pada Karyawan



Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)

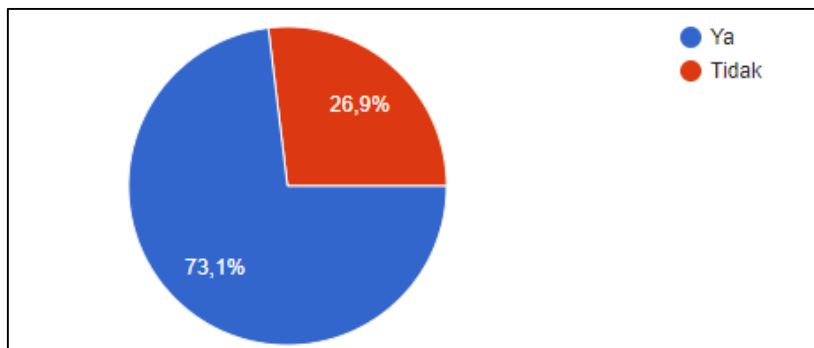
Pada Gambar 1.3 berisi kuesioner dari pertanyaan mengenai budaya organisasi “apakah sikap anda didasari pada nilai-nilai yang dianut dalam perusahaan/organisasi?” dengan memperoleh hasil sebanyak 76,9% responden menjawab Ya dan 23,1% untuk responden yang menjawab Tidak. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa karyawan yang belum menerapkan nilai-nilai perusahaan dan beberapa karyawan sudah mampu menerapkan nilai-nilai pada perusahaan ini akan memberikan perilaku OCB yang baik pula bagi perusahaan.

Menurut Habudin (2020) di dalam jurnalnya mendefinisikan budaya organisasi merupakan salah satu dasar pendapat atau kepercayaan dari nilai-nilai yang ada di suatu organisasi yang dimiliki dan dianut oleh seluruh anggota dari

organisasi itu sendiri yang dijadikan sebagai suatu pedoman dan menjadi pemicu kesuksesan sebuah perusahaan dalam merealisasikan tujuannya. Maka dapat dikatakan bahwa budaya organisasi diperlukan untuk menciptakan budaya perusahaan yang efektif sehingga karyawan merasa perusahaan yang di tempati saat ini memiliki nilai yang lebih dibandingkan dengan perusahaan lainnya. Dengan begitu, sikap OCB dari karyawan dapat tercipta dengan baik pada perusahaan tersebut.

Komitmen organisasi menurut Lubis dan Jaya (2019) merupakan suatu keadaan seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat untuk memelihara status keanggotaannya di dalam organisasi tersebut. Dengan adanya komitmen yang tinggi pada karyawan akan memberikan loyalitas terhadap perusahaan dan bersedia untuk tetap bekerja dengan sebaik mungkin untuk tercapainya suatu tujuan organisasi. Berdasarkan hal tersebut untuk menggambarkan kondisi sebenarnya seorang karyawan yang berkomitmen terhadap organisasi atau perusahaannya saat ini. Maka dilakukan kembali penyebaran pra *survey* kepada 26 karyawan di berbagai perusahaan swasta, BUMN, lembaga, dan pemerintahan di wilayah Jakarta Utara yang dapat dilihat pada Gambar 1.4.

Gambar 1.4
Hasil Pra Survey Mengenai Komitmen Organisasi Pada Karyawan



Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)

Pada Gambar 1.4 berisi kuesioner dari pertanyaan setelah responden merasakan dukungan dari organisasi atau *perceived organizational support* dan budaya organisasi “apakah anda berkeinginan untuk tetap di perusahaan anda saat ini?” dengan memperoleh hasil sebanyak 73,1% responden menjawab Ya dan 26,9% untuk responden yang menjawab Tidak. Hal ini menunjukkan hasil bahwa adanya beberapa karyawan belum menerapkan dasar-dasar nilai budaya organisasi, serta karyawan yang tidak berkeinginan untuk tetap pada perusahaannya saat ini karena merasa kurang diperhatikan oleh atasan di tempat kerjanya saat ini.

Berdasarkan hasil *survey* yang dilakukan kepada beberapa karyawan yang bekerja di wilayah Jakarta Utara mengatakan bahwa dukungan yang diberikan oleh pimpinan yang kemudian dirasakan karyawan, serta aspek budaya organisasi yang berjalan secara sistematis dan diaplikasikan oleh karyawan dengan baik akan menimbulkan komitmen dari dalam diri karyawan tersebut sehingga sikap OCB dapat tercipta. Sikap ini dimaksudkan sebagai suatu kondisi ketika karyawan mampu melaksanakan pekerjaan di luar batas sewajarnya. Dengan kata lain, karyawan yang memiliki sikap OCB ini rela melakukan apapun secara sukarela

tanpa mengharapkan imbal hasil yang diberikan kepada dirinya. Atau bisa juga disebut dengan *extra-role* untuk memajukan tujuan dari organisasi atau perusahaan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka faktor komitmen organisasi dapat dijadikan sebagai variabel mediasi karena dengan dukungan yang diberikan kepada karyawan itu akan memberikan pengaruh kepada sikap OCB yang dapat diberikan oleh karyawan terhadap perusahaan.

Karena adanya dukungan yang diberikan langsung oleh pimpinannya maka hal tersebut akan membuat karyawan merasa dihargai oleh organisasi. Sehingga hal ini dapat menimbulkan sikap OCB dari karyawan itu sendiri. Hal tersebut dapat dikatakan seperti halnya pimpinan sudah cukup baik dalam memperhatikan kondisi fisik maupun sosial antara setiap pekerjanya, namun beberapa karyawan masih ada yang merasa belum cukup dengan apa yang diberikan oleh pimpinan tersebut, karena hal ini karyawan melakukan pekerjaannya tidak dengan tulus dalam menjalankan pekerjaannya tersebut. Dengan begitu, *perceived organizational support* dan budaya organisasi ini dapat dikatakan mampu mempengaruhi sikap dari *organizational citizenship behavior* karyawan tersebut begitupun dengan faktor komitmen organisasi yang dimiliki setiap karyawan itu sendiri.

Penelitian ini berkaitan tentang *perceived organizational support* dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. *Perceived organizational support* atau dukungan yang dirasakan organisasi ini merupakan suatu kondisi yang mengindikasikan seorang pimpinan untuk mampu memberikan peranan yang penting kepada karyawan. Hasil penelitian sebelumnya terkait komitmen organisasi

(Z) yang digunakan sebagai variabel mediasi antara *perceived organizational support* (X1) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y). Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Andriani (2019), Ardi dan Sudarma (2015), Negara (2019), Alshaabani et al (2021), dan Muhammad (2014) menunjukkan hasil bahwa komitmen organisasi mampu memediasi antara pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*. Dengan begitu, model penelitian ini menguatkan jika komitmen organisasi dapat dijadikan sebagai variabel mediasi yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Lebih lanjut, hasil penelitian tentang pengaruh budaya organisasi (X2) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) dengan komitmen organisasi (Z) sebagai variabel mediasi yang dilakukan oleh Saputra dan Supartha (2019), Ariani et al (2017), Kholisah (2019), Susita et al (2020), Arumi et al (2019) menunjukkan hasil yang selara yaitu komitmen organisasi terbukti mampu memediasi hubungan antara budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian tersebut dilakukan untuk membahas pengaruh variabel komitmen organisasi sebagai mediasi antara kedua variabel tersebut. Secara teori, apabila komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan itu tercapai maka hubungan antara kedua variabel tersebut menjadi relevan karena POS atau dukungan organisasi yang dirasakan dan budaya organisasi yang baik itu akan memberikan nilai komitmen yang muncul dalam diri karyawan dan kemudian akan berdampak pada perilaku OCB terhadap organisasi tersebut.

Menurut ajaran islam, perilaku atau sikap OCB merupakan suatu keikhlasan diri dalam melakukan pekerjaan yang bukan tanggung jawab pribadinya, melainkan

ini adalah sikap yang menggambarkan inisiatif individu untuk saling tolong menolong dalam berbuat hal yang positif tanpa mengharapkan imbalan duniawi melainkan mengharapkan imbalan ridho Allah SWT. Sebagaimana Allah berfirman dalam Al-Qur'an surah Asy-Syura, [42]:20.

مَنْ كَانَ يُرِيدُ حَرْثَ الْآخِرَةِ نَزِدْ لَهُ فِي حَرْثِهِ وَمَنْ كَانَ يُرِيدُ حَرْثَ الدُّنْيَا نُؤْتِهِ مِنْهَا وَمَا لَهُ فِي الْآخِرَةِ مِنْ نَصِيبٍ

Artinya: "Siapa yang menghendaki balasan di akhirat, akan Kami tambahkan balasan itu baginya. Siapa yang menghendaki balasan di dunia, Kami berikan kepadanya sebagian darinya (balasan dunia), tetapi dia tidak akan mendapat bagian sedikit pun di akhirat." (QS. Asy-Syura [42]: 20).

Pada ayat tersebut dijelaskan dalam menolong sesama manusia yang kesulitan dalam melakukan pekerjaannya niatkanlah karena Allah SWT dan janganlah mengharapkan imbalan dunia tetapi mengharapkanlah imbalan akhirat. Ini dimaksudkan karena sikap OCB ini merupakan cerminan dari kebaikan yang dilakukan oleh seseorang terhadap hubungan yang terjalin. Dalam hal ini hubungan harmonis yang terbentuk di suatu perusahaan tempat mereka bekerja tersebut.

Begitupun *perceived organizational support* dalam islam, kondisi ini dapat timbul apabila atasan dan karyawan yang bekerja dapat mengenal satu sama lainnya sehingga mampu memberikan kesan kekeluargaan yang erat. Dengan begitu, akan

menimbulkan sikap kepercayaan kepada setiap anggota organisasi di setiap perusahaan itu. Berdasarkan firman Allah SWT dalam Surah Ali ‘Imran [3]:103.

وَاَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا ۚ وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ

بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَاصْبِرْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ مِّنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُم مِّنْهَا ۚ

كَذَٰلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ

Artinya: “Berpegangteguhlah kamu semuanya pada tali (agama) Allah, janganlah bercerai-berai, dan ingatlah nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu bermusuhan, lalu Allah mempersatukan hatimu sehingga dengan karunia-Nya kamu menjadi bersaudara. (Ingatlah pula ketika itu) kamu berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari sana. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu agar kamu mendapat petunjuk.” (QS. Ali ‘Imran [3]: 103).

Pada ayat di atas dijelaskan bahwa dukungan organisasi dapat terjadi, jika setiap insan yang berada dalam satu organisasi atau perusahaan mampu menciptakan hubungan yang baik terhadap sesama rekan kerja mereka. Selanjutnya, budaya organisasi menurut pandangan islam ini menjadi sumber mengenai nilai-nilai yang dapat membentuk budaya organisasi di antaranya seperti *ikhlas, amanah, dan jama'ah*. Serta menjadi bukti bahwa budaya organisasi ini

merupakan dasar, asas, pengendali serta pemberi arah di dalam sebuah perusahaan.

Adapun firman Allah SWT dalam Surah Ali ‘imran [3]: 104.

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۚ وَأُولَٰئِكَ

هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya: “Hendaklah ada di antara kamu segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Mereka itulah orang-orang yang beruntung.” (QS. Ali ‘Imran [3]: 104).

Berdasarkan ayat di atas menyiratkan bahwa *makruf* adalah segala kebaikan yang diperintahkan oleh agama serta bermanfaat untuk kebaikan individu, masyarakat, ataupun dalam berorganisasi sedangkan *mungkar* sebaliknya. Dengan begitu, budaya organisasi merupakan suatu tempat perkumpulan setiap manusia dengan persamaan pendapat yang dapat membentuk sebuah adat istiadat, perilaku, norma, sifat, dan kebiasaan dalam mencapai suatu visi, misi, dan tujuan dari setiap perusahaan. Dengan kata lain, ketika budaya organisasi sudah terlaksana dengan baik maka akan menciptakan ketertiban karyawan terhadap perusahaan tempatnya bekerja, sehingga akan menimbulkan sikap saling percaya antara satu sama lain, dan ini juga dapat memicu sikap komitmen pada setiap karyawan.

Karena kedua faktor ini dapat terjalin dengan adanya sikap saling percaya dan kenyamanan yang tercipta dan tumbuh dalam perusahaan tersebut, dengan adanya sikap itu para pekerja akan merasa tenang dan nilai-nilai budaya dapat diterapkan

dengan baik dalam perusahaan. Sehingga karyawan akan senang mendedikasikan dirinya dalam menjalankan pekerjaannya ataupun bersosialisasi bersama para rekan kerja lainnya. Dan kemudian mereka akan berkomitmen untuk tetap berada di dalam bagian keanggotaan dari organisasi yang di tempatinya. Karena komitmen organisasi ini ditunjukkan sebagai cerminan diri yang dimiliki oleh setiap manusia terhadap aktivitas yang dilakukannya. Seperti halnya ketika menjalankan kewajiban dan menjauhi larangan-Nya, karena apabila seseorang mampu menjaga janji-janjinya kepada orang lain maka orang tersebut juga akan setia kepada Allah SWT karena ini merupakan bentuk wujud dari komitmen seorang muslim sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa. Sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Al-Fath [48]:10.

إِنَّ الَّذِينَ يُبَايِعُونَ اللَّهَ يَدُ اللَّهِ فَوْقَ أَيْدِيهِمْ فَمَنْ نَكَثَ فَإِنَّمَا يَنْكُثُ عَلَى
نَفْسِهِ وَمَنْ أَوْفَى بِمَا عَاهَدَ عَلَيْهِ اللَّهُ فَمَآ يَزِيدُهُ مِن فَضْلٍ عَظِيمًا

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang berjanji setia kepadamu (Nabi Muhammad), (pada hakikatnya) mereka berjanji setia kepada Allah. Tangan Allah di atas tangan mereka. Oleh sebab itu, siapa yang melanggar janji (setia itu), maka sesungguhnya (akibat buruk dari) pelanggaran itu hanya akan menimpa dirinya sendiri. Siapa yang menepati janjinya kepada Allah, maka Dia akan menganugerahinya pahala yang besar.” (QS. Al-Fath [48]: 10).

Berdasarkan uraian di atas serta melihat pentingnya *perceived organizational support*, budaya organisasi, komitmen organisasi dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) untuk mencapai keberhasilan yang efektif, maka penelitian ini dimaksudkan dengan tujuan untuk menguji **“Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam (Studi Pada Karyawan Perusahaan Di Wilayah Jakarta Utara)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji beberapa variabel penelitian mengenai pengaruh *perceived organizational support* dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Dengan demikian, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran *perceived organizational support* dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui komitmen organisasi pada karyawan di Jakarta Utara?
2. Bagaimana pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan di Jakarta Utara?
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan di Jakarta Utara?

4. Bagaimana pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi pada karyawan di Jakarta Utara?
5. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi pada karyawan di Jakarta Utara?
6. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan di Jakarta Utara?
7. Bagaimana komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan di Jakarta Utara?
8. Bagaimana komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan di Jakarta Utara?
9. Bagaimana *perceived organizational support*, budaya organisasi, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan di Jakarta Utara menurut sudut pandang islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah penelitian ini dimaksudkan untuk menguji dari setiap pengaruh antar variabel yang akan dibahas, maka secara spesifik tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran pengaruh *perceived organizational support* dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui komitmen organisasi pada karyawan di Jakarta Utara.

2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan di Jakarta Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan di Jakarta Utara.
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi pada karyawan di Jakarta Utara.
5. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi pada karyawan di Jakarta Utara.
6. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan di Jakarta Utara.
7. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan di Jakarta Utara.
8. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan di Jakarta Utara.
9. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support*, budaya organisasi, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan di Jakarta Utara menurut sudut pandang islam.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan dari penelitian ini, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, di antaranya:

1.4.1 Manfaat Akademis

a. Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memberikan pengetahuan serta gambaran umum dari manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) serta faktor yang mempengaruhi seperti *perceived organizational support*, budaya organisasi, dan komitmen organisasi.

b. Referensi Penelitian Lebih Lanjut

Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai topik terkait, yang berkaitan dengan penelitian ini khususnya pada karyawan di perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pendukung ataupun perbandingan bagi pimpinan perusahaan agar dapat lebih memperhatikan kewaspadaan mengenai *perceived organizational support*, budaya organisasi, dan komitmen organisasi yang dapat mempengaruhi sikap OCB dalam meningkatkan kualitas suatu perusahaan yang terbentuk dalam diri karyawan sehingga bermanfaat untuk perusahaan itu sendiri.