

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalankan bisnis yang sukses, sumber daya manusia adalah bagian penting untuk setiap operasi. Mereka bertanggung jawab atas sumber daya organisasi lainnya. Dengan kata lain, karyawan perusahaan adalah asetnya yang paling berharga. Partisipasi sumber daya manusia, baik dalam peran administratif maupun anggota, sangat penting bagi keberhasilan organisasi mana pun. Sebuah perusahaan tidak dapat membangun mesin peningkatan kualitas tanpa mengelola sumber daya manusianya dengan benar. Ketidakpuasan dan produktivitas staf adalah hasil langsung dari manajemen yang tidak kompeten.

Kombinasi faktor, termasuk percepatan transformasi digital dan persaingan sengit yang ditimbulkannya di dunia korporasi, telah menjadikan era globalisasi ini sebagai kekuatan perubahan yang ampuh di banyak industri (FEB UNESA, 2024). Tren transformasi digital 2025 diprediksi akan makin didominasi oleh penggunaan Kecerdasan Buatan (AI) yang lebih kompleks dan adopsi teknologi *blockchain* yang meluas, menciptakan persaingan yang makin ketat (Indibiz, 2024). Perubahan cepat teknologi, persaingan digital, dan pergeseran perilaku konsumen telah memberikan tekanan kuat bagi organisasi untuk beradaptasi (Saputra dkk, 2025).

Agar bisnis mendapatkan hasil yang lebih tinggi dari sebelumnya, hal ini memotivasi mereka untuk mengelola sumber daya manusia yang dinamis, imajinatif, kompeten, berkualitas, dan siap menghadapi gangguan teknologi. Transformasi digital telah mengubah model bisnis tradisional menjadi lebih efisien dan inovatif, sehingga menuntut karyawan untuk memiliki perilaku kerja yang melampaui tugas formal mereka (Telkom University, 2024).

Untuk mencapai kesuksesan, sebagian besar perusahaan menuntut kinerja terbaik dari setiap karyawan. Hal ini karena keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi sangat berkorelasi dengan keberhasilan atau kegagalan anggota individunya. Namun, perilaku ini terkait dengan perilaku intra-peran dan ekstra-peran, yang terakhir menggambarkan pekerja yang kemampuan interpersonalnya memungkinkan mereka untuk melampaui tugas yang diberikan. Mereka yang melampaui tugas yang diberikan dikenal sebagai *Good Citizen* (pekerja yang baik) dan tindakan mereka dikenal sebagai OCB.

Penelitian empiris terbaru di Indonesia memperlihatkan adanya masalah signifikan pada tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan. Studi oleh Zulkhairin dan Arnida (2025) mengungkapkan bahwa OCB masih perlu ditingkatkan melalui mekanisme penguatan komitmen organisasi dan kepuasan kerja yang lebih sistematis (Zulkhairin & Arnida, 2025). Selain itu, Ningsih dan Riana (2025) menemukan bahwa tingkat OCB yang rendah dalam organisasi dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti miskomunikasi antarpegawai, menurunnya semangat kolaborasi, serta berkurangnya interaksi positif di lingkungan kerja (Ningsih & Riana, 2025).

Pada dimensi *altruism*, penelitian oleh Guswara (2024) memperlihatkan banyak karyawan di Indonesia masih enggan membantu rekan kerja di luar tanggung jawab formal mereka, terutama dalam situasi tekanan kerja tinggi (Guswara dkk, 2024). Sementara pada dimensi *conscientiousness*, studi di sektor perbankan Mappisabbi (2024) menemukan bahwa implementasi strategi anti-fraud terkendala oleh rendahnya kesadaran karyawan untuk melampaui standar minimal pekerjaan (Mappisabbi dkk, 2024).

Dimensi *civic virtue* juga memperlihatkan tren yang mengkhawatirkan. Penelitian di sektor publik memperlihatkan rendahnya sikap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan sangat memengaruhi hasil proyek yang dilaksanakan organisasi, terutama dalam partisipasi aktif

pada kegiatan organisasi (Soelton dkk, 2023). Di sektor swasta, studi di perusahaan teknologi digital menemukan bahwa *employee Organizational Citizenship Behavior* ada di tingkat moderat, yang mengindikasikan belum optimalnya kontribusi sukarela karyawan (Firdaus & Suratman, 2025).

Sejalan dengan hasil penelitian tentang OCB diatas, peneliti juga melakukan observasi pada PT X yang mengindikasikan adanya beberapa perilaku ekstra-peran (*Organizational Citizenship Behavior - OCB*) yang belum berjalan optimal dan menimbulkan masalah nyata dalam aktivitas harian karyawan. Masalah ini terlihat jelas pada setidaknya tiga dimensi OCB. Pertama, dalam dimensi *Courtesy* (kesopanan dan koordinasi), observasi awal memperlihatkan 9 dari 15 karyawan (60%) mengalami masalah miskomunikasi dan kurangnya koordinasi antar divisi. Data ini diperoleh melalui wawancara terstruktur dan observasi langsung selama dua minggu di lokasi kerja. Secara spesifik, sekitar 7 karyawan (46,7%) mengeluhkan bahwa informasi pekerjaan sering tidak disampaikan secara utuh antar divisi, terutama antara tim *IT Solutions & Consulting* dengan tim *Sales & Business Development*.

Masalah ini terwujud dalam beberapa bentuk konkret: (1) 6 karyawan (40%) melaporkan sering terjadi keterlambatan penyelesaian tugas karena informasi yang tidak lengkap saat serah terima pekerjaan, (2) 8 karyawan (53,3%) menyatakan jarang melakukan koordinasi pra-kerja sebelum memulai proyek Bersama, dan (3) 5 karyawan (33,3%) mengaku pernah mengalami konflik interpersonal akibat kesalahpahaman informasi tugas. Salah satu contoh nyata yang teramati adalah ketika proyek pengembangan sistem untuk klien perbankan mengalami keterlambatan 3 hari karena tim IT tidak menerima informasi lengkap tentang kebutuhan klien dari tim sales, sehingga harus melakukan revisi besar-besaran di tengah proyek.

Fenomena ini mengonfirmasi bahwa dimensi *Courtesy* dalam OCB masih perlu ditingkatkan secara signifikan di PT X, karena kurangnya koordinasi dan komunikasi yang efektif tidak hanya menghambat

produktivitas tetapi juga menurunkan moral tim secara keseluruhan. Data kuantitatif awal ini memperkuat argumen bahwa intervensi sistematis diperlukan untuk memperbaiki perilaku koordinasi dan komunikasi antar divisi sebagai bagian dari pengembangan OCB di perusahaan.

Kedua, dimensi *Sportsmanship* (toleransi terhadap kondisi kerja) memperlihatkan masalah signifikan dalam hal penerimaan kondisi kerja yang tidak ideal. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan 15 karyawan PT X, 8 karyawan (53,3%) secara rutin menyuarakan keluhan terkait beban kerja dan tugas tambahan, meskipun tugas tersebut masih berada dalam batas wajar yang telah disepakati. Secara spesifik, 7 karyawan (46,7%) mengeluhkan tentang penambahan tugas mendadak tanpa pertimbangan beban kerja yang sudah ada, sementara 6 karyawan (40%) mengungkapkan ketidakpuasan terhadap perubahan jadwal yang sering terjadi.

Data ini diperkuat dengan observasi langsung, di mana peneliti mencatat setidaknya 2-3 keluhan per hari yang terdengar di area kerja umum. Salah satu contoh nyata yang teramati adalah ketika tim *IT Solutions & Consulting* diminta untuk menyelesaikan proyek tambahan selama akhir pekan, meskipun beban kerja normal masih belum terselesaikan. Dari 5 anggota tim tersebut yang menjadi bagian dari sampel observasi, 4 orang (80%) secara terbuka memperlihatkan resistensi dan menyampaikan keluhan kepada atasan, meskipun permintaan tersebut masih dalam kewajaran operasional perusahaan.

Situasi ini berdampak negatif pada suasana kerja dan mengurangi motivasi tim secara keseluruhan. Dari survei internal awal yang dilakukan peneliti, 11 karyawan (73,3%) mengakui bahwa keluhan-keluhan yang sering terdengar membuat mereka merasa tidak nyaman dan mengurangi semangat kerja mereka. Bahkan, 5 karyawan (33,3%) melaporkan bahwa mereka mulai menghindari interaksi dengan rekan-rekan yang sering mengeluh, yang pada akhirnya mengurangi kolaborasi tim dan menurunkan produktivitas keseluruhan departemen.

Terakhir, masalah muncul pada dimensi *Conscientiousness* (kedisiplinan dan ketepatan waktu) yang berkaitan dengan pengelolaan waktu dan tanggung jawab kerja. Observasi awal memperlihatkan 7 dari 15 karyawan (46,7%) memiliki pola perilaku yang kurang disiplin dalam pengaturan waktu kerja. Secara rinci, 6 karyawan (40%) cenderung segera meninggalkan meja kerja saat jam istirahat dimulai, bahkan sebelum menyelesaikan tugas yang sedang dikerjakan. Lebih kritis lagi, 9 karyawan (60%) membutuhkan waktu rata-rata 15-20 menit lebih lama dari jadwal resmi untuk kembali ke meja kerja setelah jam istirahat selesai.

Selain masalah kedisiplinan waktu, peneliti juga mengidentifikasi pola *deadline management* yang buruk di antara karyawan. Data memperlihatkan 10 karyawan (66,7%) secara konsisten menyelesaikan pekerjaan mereka sangat mendekati batas waktu yang ditentukan. Dari jumlah tersebut, 7 karyawan (46,7%) bahkan sering melebihi deadline yang telah disepakati, dengan rata-rata keterlambatan 1-2 hari kerja. Contoh nyata yang teramati adalah dalam proyek pengembangan sistem untuk klien perbankan, di mana 4 dari 6 laporan progress dikirimkan pada hari terakhir deadline, sehingga menyebabkan tekanan tambahan bagi tim *quality control* dan mengganggu jadwal presentasi ke klien.

OCB mengacu pada tindakan orang di luar peran yang ditetapkan yang diakui dalam beberapa cara di dalam sistem kerja formal dan, secara keseluruhan, berpotensi untuk meningkatkan efisiensi operasional organisasi. Menurut Gyekye dkk. (2015; dalam Elvinawanty dkk, 2024), karyawan yang memiliki skor tinggi pada sifat kepribadian OCB lebih cenderung melampaui tugas yang diberikan, dengan sukarela mengambil tanggung jawab tambahan, menyarankan cara-cara baru untuk meningkatkan operasional, dan membantu rekan kerja dan atasan mereka bila diperlukan.

Perilaku kewarganegaraan organisasi, atau OCB singkatnya, didefinisikan oleh Organ, D.W. (2018) sebagai "tindakan individu yang berkontribusi pada operasi perusahaan yang efisien yang tidak diwajibkan

atau diberi penghargaan secara eksplisit. Keberlangsungan suatu organisasi bergantung pada OCB," kata Organ. Kehadiran di tempat kerja di atas apa yang dianggap normal dan kepatuhan terhadap standar informal yang ada untuk menjaga ketertiban adalah contoh OCB yang didefinisikan oleh Williams dan Anderson (1991) sebagai tindakan yang menguntungkan organisasi secara keseluruhan. Penelitian ini didasarkan pada gagasan bahwa OCB terjadi ketika pekerja siap untuk melakukan lebih dari sekadar tugas untuk membantu rekan kerja atau pelanggan, bahkan jika itu berarti bekerja lembur tanpa bayaran. Maka begitu, masuk akal untuk mendefinisikan OCB sebagai tindakan yang dilakukan oleh seorang karyawan di luar tugas pekerjaan normal mereka yang berkontribusi pada keberhasilan perusahaan. OCB memiliki beberapa keuntungan bagi bisnis. Ini meningkatkan produktivitas karyawan, memanfaatkan sumber daya perusahaan dengan lebih baik, meningkatkan kerja tim dan kolaborasi, mengurangi konsumsi energi untuk fungsi kelompok, membuat manajer lebih produktif, menarik dan mempertahankan karyawan yang lebih andal, dan memperkuat Kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan kondisi bisnis yang berubah. OCB berkembang ketika pekerja merasa memiliki rasa memiliki terhadap perusahaan dan misinya, yang pada gilirannya memotivasi mereka untuk bekerja keras guna mencapai tujuan organisasi. Jika pekerja dapat berkontribusi lebih banyak kepada perusahaan, mereka akan merasa puas dalam pekerjaan mereka

Situasi dan budaya organisasi, gender, masa kerja, persepsi dukungan organisasi, kualitas hubungan atasan-bawahan, kepribadian dan suasana hati, serta iklim organisasi adalah beberapa karakteristik yang disebutkan oleh Organ dan Sloat (Putra & Sriathi, 2017) sebagai faktor yang memengaruhi pembentukan OCB. Ketika pekerja merasa dihargai oleh atasan mereka, mereka cenderung melakukan lebih dari sekadar tugas yang diberikan. Ketika sebuah perusahaan peduli terhadap karyawannya dan menghargai apa yang mereka lakukan, OCB akan tumbuh (Eisenberger, 2020). Ketika pekerja memiliki kepercayaan, atau percaya

bahwa mereka memiliki kepercayaan, pada organisasi mereka untuk meningkatkan kehidupan kerja mereka, mereka akan mengembangkan perasaan berhutang budi kepada perusahaan dan merasa berkewajiban untuk membayarnya.

Bukti empiris memperlihatkan *Perceived Organizational Support* (POS) di Indonesia masih menjadi masalah serius. Penelitian oleh Putra (2023) mengungkapkan bahwa tingkat POS yang dirasakan karyawan memiliki pengaruh kritis terhadap kinerja mereka (Putra, 2025). Di sektor pendidikan, Pelealu (2022) menemukan bahwa POS yang tidak memadai menghambat perkembangan OCB guru dalam meningkatkan kinerja profesional mereka (Jumari dkk, 2025).

Pada aspek keadilan, penelitian di lingkungan pemerintahan daerah memperlihatkan rendahnya OCB karyawan seringkali berhubungan langsung dengan persepsi ketidakadilan dalam distribusi sumber daya dan kesempatan pengembangan karir (Rinanto, 2025). Sementara pada aspek dukungan atasan, studi di sektor kesehatan menemukan bahwa "dukungan organisasi dan dukungan emosional dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior*" secara signifikan, mengindikasikan bahwa ketiadaan dukungan ini menjadi penghambat utama (Wahyuningsih & Nurlaeli, 2024).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara singkat pada karyawan PT X mengenai *Perceived Organizational Support* (POS), dukungan atasan merupakan aspek yang paling lemah. Karyawan menyampaikan bahwa apresiasi dari atasan jarang diberikan, baik dalam bentuk ucapan maupun pengakuan terhadap upaya kerja mereka. Beberapa karyawan menyebutkan upaya kerja tambahan sering dianggap sebagai sesuatu yang biasa, sehingga tidak menumbuhkan rasa dihargai. Kondisi ini membuat sebagian karyawan merasa kontribusi mereka kurang diperhatikan.

Tingkat OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti persepsi dukungan organisasi. Pembentukan OCB didorong oleh fokus organisasi pada kesejahteraan

karyawannya. Ketika karyawan merasa didukung oleh perusahaan, hal itu dapat sangat memengaruhi sikap dan tindakan mereka. Ketika pekerja merasa gembira dan antusias, hal itu membantu perusahaan secara keseluruhan. Para pekerja melaporkan tingkat kepuasan kerja dan POS lebih tinggi ketika mereka merasa perusahaan mereka peduli terhadap mereka dan kesejahteraan mereka (Waileruny, 2024). Persepsi karyawan tentang seberapa besar perusahaan menghargai dan peduli terhadap mereka dikenal sebagai "dukungan organisasi yang dirasakan" (Eisenberger dkk., 2024).

Definisi lain dari POS adalah keyakinan bahwa seseorang selalu dapat mengandalkan bantuan dari dalam perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan, bahkan dalam menghadapi kesulitan. Menurut Stamper dan Johlke (2003) seperti yang dikutip dalam Khusnah (2017), perusahaan yang memprioritaskan kesejahteraan karyawan mereka lebih cenderung menyederhanakan tugas-tugas yang tidak penting. Persepsi tentang keadilan dalam kompensasi, masukan karyawan dalam pengambilan keputusan, dan pengawasan yang membantu semuanya berkontribusi pada lingkungan di mana orang merasa didukung oleh bisnis (Robbin & Judge, 2023)

Berdasarkan beberapa penelitian yang ada, *Perceived Organizational Support* (POS) terbukti memiliki pengaruh kuat terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kao et al. (2023) menemukan bahwa karyawan yang merasakan dukungan organisasi yang tinggi cenderung menunjukkan perilaku ekstra-peran sebesar 48% lebih tinggi dibandingkan rekan mereka dengan tingkat POS rendah. Temuan ini didukung oleh Park (2024) yang menyatakan bahwa setiap peningkatan satu unit pada skor POS dikaitkan dengan peningkatan 0,37 unit pada skor OCB. Di konteks Indonesia, Rahmatillah (2025) mengonfirmasi bahwa POS mampu menjelaskan 43,7% variasi pada perilaku kewarganegaraan organisasi. Temuan-temuan ini mengindikasikan pentingnya POS sebagai faktor penentu dalam pengembangan OCB, terutama dalam lingkungan

kerja yang menghadapi tekanan transformasi digital seperti di PT X.

Persepsi karyawan tentang tingkat stres mereka sendiri di tempat kerja juga berperan dalam OCB (Telly, 2021; dalam Bramidha dkk., 2022). Sebagai reaksi adaptif, stres dikaitkan dengan sifat dan proses psikologis unik seseorang dan bermanifestasi sebagai respons terhadap stimulus apa pun yang memberikan tekanan mental atau fisik yang berlebihan pada orang tersebut. Menurut penelitian yang dikutip oleh Kreitner dan Kinicki (2005; dalam Bramidha dkk., 2022), individu yang tingkat stresnya tidak ditangani dengan tepat sering kesulitan untuk terlibat secara konstruktif dengan lingkungan sekitar mereka, baik di tempat kerja maupun di luar pekerjaan. Seseorang mengalami stres kerja ketika mereka terus-menerus dihadapkan dengan kemungkinan, batasan, atau tuntutan yang terkait dengan aspirasi mereka, dan hasil dari situasi ini dianggap tidak jelas namun signifikan. (Robbins & Judge, 2015; dalam Bramidha et al., 2022).

Tingkat stress kerja yang tinggi telah terbukti mengurangi OCB. Berdasarkan penelitian meta-analisis komprehensif oleh Eatough et al. (2024), dengan menganalisis 42 studi menunjukkan bahwa stress kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap OCB. Dengan *role conflict* dan *role ambiguity* sebagai dua sumber stres yang paling merusak. Hasil analisis regresi mengungkapkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada skor stress kerja dikaitkan dengan penurunan 0,38 unit pada skor OCB. Di konteks Indonesia, penelitian Juniarti (2025) mengkonfirmasi temuan ini dengan menunjukkan bahwa ketidakseimbangan *work-life balance* berkorelasi negatif dengan OCB, di mana stress kerja berperan sebagai mediator utama. Lebih lanjut, Sridadi et al. (2024) menemukan bahwa pengaruh negatif stress kerja terhadap OCB lebih kuat pada karyawan dengan *proactive personality* yang rendah, mengindikasikan pentingnya sumber daya personal dalam menghadapi tekanan kerja. Temuan-temuan ini menggarisbawahi pentingnya manajemen stres kerja sebagai strategi untuk mempertahankan tingkat OCB yang optimal di lingkungan kerja, terutama dalam sektor teknologi yang menghadapi

tekanan transformasi digital seperti di PT X.

Penelitian empiris terkini di Indonesia mengonfirmasi peningkatan signifikan tingkat stres kerja yang berdampak pada perilaku organisasi. Studi oleh Barokah (2025) memperlihatkan ketidakseimbangan *work-life balance* berkorelasi negatif dengan OCB, di mana karyawan yang mengalami stres tinggi cenderung hanya fokus pada tugas formal mereka (Barokah dkk, 2025). Di sektor manufaktur, penelitian menemukan bahwa stres kerja memengaruhi OCB melalui mekanisme pengurangan sumber daya psikologis karyawan untuk berkontribusi ekstra (Jumari dkk, 2025). Pada dimensi gejala psikologis, penelitian di sektor perbankan memperlihatkan tekanan target kinerja yang tinggi menyebabkan peningkatan kecemasan dan ketegangan yang mengurangi kemauan karyawan untuk berpartisipasi dalam kegiatan ekstra peran. Sementara pada dimensi perilaku, studi di sektor publik mengungkapkan bahwa tingginya stres kerja menyebabkan penurunan signifikan dalam inisiatif sukarela dan partisipasi aktif dalam kegiatan organisasi (Harmen dkk, 2024).

Observasi awal yang dilakukan peneliti juga mengindikasikan bahwa karyawan PT X memperlihatkan beberapa tanda stres kerja. Secara spesifik, gejala ini terbagi dalam dua aspek. Dalam aspek psikologis, ditemukan bahwa beberapa karyawan mengalami rasa gelisah dan mudah marah, terutama ketika dihadapkan pada tugas dengan tenggat waktu (*deadline*) yang ketat atau saat volume pekerjaan meningkat drastis, serta ketika terjadi miskomunikasi dengan rekan kerja. Ekspresi emosional yang meningkat ini memperlihatkan adanya tekanan mental yang sedang dialami. Sementara itu, dari sisi perilaku, peneliti mengamati adanya ketidakfokusan dan kecenderungan yang kuat untuk menyelesaikan tugas mendekati batas waktu yang ditentukan. Pola perilaku ini mengindikasikan adanya tekanan internal yang menghambat karyawan dalam mengatur prioritas kerja dan menjaga konsentrasi optimal.

Stres di tempat kerja adalah situasi dinamis yang dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan, faktor organisasi, dan kekuatan serta kelemahan individu itu sendiri (Robbins dan Judge, 2017). Menurut Parker dan DeCotis (1983, dalam Albdareen dkk, 2023), ketika orang menyadari atau percaya bahwa mereka mengalami disfungsi sebagai akibat dari hal-hal yang terjadi di tempat kerja, hal itu disebut stres kerja. Sensasi ini, kata mereka, hanyalah persepsi subjektif individu tentang kondisi emosional mereka sendiri. Ketika stres di tempat kerja tidak ditangani dengan benar, hal itu dapat berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik. Ada efek menguntungkan dan negatif dari stres kerja, termasuk ketidakhadiran, produktivitas yang lebih rendah, pengeluaran perawatan kesehatan yang lebih tinggi, dan penyakit. Ketika pekerja berada di bawah tekanan konstan di tempat kerja, mereka mungkin kehilangan kemauan untuk menyelesaikan masalah sendiri dan membuat penilaian yang buruk. Konflik di tempat kerja dapat menyebabkan penurunan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) karena stres yang ditimbulkannya. Ketika pekerja sangat terganggu secara batin, mereka cenderung kurang mengerahkan energi mereka untuk menemukan solusi atas masalah di tempat kerja dan lebih fokus pada penyelesaian masalah pribadi mereka.

Respons fisiologis dan psikologis terhadap tuntutan dan keinginan dari dalam organisasi merupakan stres kerja *Job Stress* pada studi ini. Selain itu, dikatakan bahwa stres kerja dapat mengganggu produktivitas, mengganggu lingkungan kerja, dan memengaruhi individu. Stres yang baik, atau eustress, adalah stres yang memotivasi pekerja. Sebaliknya, stres negatif (*distress*) dapat didefinisikan sebagai "faktor pemicu stres" yang berpotensi merusak produktivitas karyawan. Penelitian tentang dampak POS dan stres kerja terhadap OCB perlu diteliti lebih lanjut setelah kekhawatiran yang disebutkan di atas telah ditinjau secara menyeluruh.

B. Rumusan Masalah

Mengingat hal di atas, berikut adalah pernyataan masalah untuk penelitian ini:

1. Bagaimana gambaran umum *Perceived Organizational Support*, *Job Stres*, dan *Organizational Citizenship Behavior*?
2. Apakah terdapat hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior*?
3. Apakah terdapat hubungan antara *Job Stress* dengan *Organizational Citizenship Behavior*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada studi ini yaitu:

1. Mengetahui *Perceived Organizational Support*, *Job Stress*, dan *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Mengetahui hubungan diantara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan.
3. Mengetahui hubungan diantara *Job Stress* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoretis

Peneliti mengharapkan bahwa temuan studi ini akan menambah pengetahuan kita, meningkatkan investigasi teoretis, dan memberikan dasar untuk investigasi di masa mendatang, terutama di bidang psikologi. Dampak faktor-faktor termasuk POS, stres kerja, dan OCB adalah area utama di mana lebih banyak data dan pemahaman dicari.

2. Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti berharap bahwa karya ini akan membantu mereka memahami lebih banyak dan memberikan dasar untuk

studi di masa mendatang.

b. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat mengantisipasi bahwa manajer akan mendapatkan wawasan tentang elemen-elemen yang memengaruhi OCB karyawan di dalam organisasi mereka berdasarkan temuan penelitian ini.

