

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi terkini dengan adanya persaingan bebas dan ketat semakin banyaknya timbul pesaing bisnis dalam bidang pendidikan dan pelatihan perbankan yang menjamur belakangan ini, ditambah lagi efek kemajuan teknologi dibidang perbankan sudah meningkat pesat, yang mengakibatkan tingginya pengurangan karyawan di lingkungan perbankan. Perbankan di Indonesia sudah mulai mengurangi jumlah karyawannya dari tahun 2014 – 2018 dengan jumlah 38.831 orang, diperkirakan akan melebihi 40.000 orang sampai akhir 2019 (Info Bank, 2019). Tentunya ini besar kecilnya akan berdampak bagi industri pendidikan dan pelatihan perbankan yang ada di Indonesia, yang mana akan mengurangi proporsi pengiriman peserta diklat pada PT. X.

Dekade belakangan ini PT. X dihadapkan dengan persaingan yang sangat ketat dengan banyaknya pertumbuhan *provider* atau diklat yang terfokus pada dunia perbankan atau perusahaan keuangan lainnya. Memaksa PT. X untuk siap menghadapi tantangan tersebut, dimana segala aspek harus dibenahi untuk meningkatkan persaingan tersebut. Terutama aspek sumber daya manusia yang mana akan berhadapan langsung dengan konsumen (perbankan atau LJKNB) yang harus

siap bersaing dengan *provider* atau diklat lain, demi menjaga eksistensi dan kualitas pendidikan dan pelatihan di PT. X.

Melalui wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa karyawan dari divisi pemasaran, setidaknya ada sekitar 50 – 100 *provider* yang ada di Indonesia saat ini. Berdasarkan jumlah yang sedemikian banyak *provider* yang ada, disertai wawancara dengan Divisi Pemasaran PT. X, ada pesaing PT. X yang sering berdampingan untuk mengikuti tender *project* diklat perbankan dan non perbankan.

Berdasarkan data mengenai perbankan tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh perbankan di Indonesia saat ini tidak lebih dari 112 perbankan, yang mengindikasikan persaingan mengenai pendidikan dan pelatihan perbankan saat ini sangatlah ketat dan ditambah lagi perbankan juga sudah mulai melengkapi perusahaannya dengan membangun diklat sendiri.

PT. X merupakan perusahaan pendidikan dan pelatihan perbankan, dan sudah menjalankan aktivitas pendidikan dan pelatihan cukup lama, kinerja perusahaan dapat diukur melalui beberapa parameter seperti jumlah diklat yang dilaksanakan, jumlah peserta dan juga kinerja keuangan. (Annual Report, 2017).

Disisi lain PT. X menunjukkan suatu peningkatan yang baik. Program diklat PT. X terdiri atas program diklat reguler dan program diklat *in-house*. Program diklat reguler merupakan program diklat yang terjadwal dan dituangkan kedalam buku program PT. X. Buku program dirancang setiap tahunnya untuk memenuhi kebutuhan pelatihan industri perbankan dan jasa keuangan. Program *in-house* adalah program yang dibuat berdasarkan permintaan dari klien PT. X (Annual Report, 2017).

Indonesia Banking School

Adanya *provider* swasta dengan penawaran harga yang lebih murah bila dibandingkan dengan PT. X saat ini, disamping itu *provider* yang ada di Indonesia saat ini membuat kompetensi persaingan sangat ketat dan ditambah lagi dengan adanya *learning center* yang dibuat oleh sebagian masing – masing bank yang ada di Indonesia. Menjadikan seluruh karyawan PT. X harus meningkatkan kembali kinerja yang sudah berjalan saat ini untuk mencapai tujuan organisasi saat ini dan untuk kedepannya.

Disisi lain PT. X memiliki dari persaingan tersebut, PT. X memiliki catatan sejarah yang cukup panjang dalam bidang pendidikan dan pelatihan perbankan, selain itu tenaga kerja yang dimiliki juga cukup mumpuni dan memiliki pengalaman yang panjang, baik dari sisi penyelenggaraan ataupun dari sisi pelayanan. Dalam perjalanan waktu PT. X ini memiliki tenaga pengajar yang memiliki pengalaman dan jam terbang yang cukup baik juga ditambah pengajar yang memiliki sertifikasi dari masing – masing bidang yang ditekuni oleh pengajar tersebut.

Peningkatan kinerja organisasi dipengaruhi juga oleh kualitas perilaku anggota organisasi, dimana perilaku ini tidak hanya ditunjukkan dengan kualitas pelaksanaan kerja (kinerja) sesuai dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan, namun lebih dari itu juga perilaku yang lebih yang ditunjukkan mereka yang mampu memberikan kontribusi yang positif bagi organisasi.

Kekolektifan organisasi merupakan penggerak dalam pencapaian kinerja dan perilaku yang baik dalam pelaksanaan tugas, namun demikian pemimpin bukanlah satu-satunya penentu keberhasilan organisasi, karena tanpa dukungan dan peran aktif anggota dalam pelaksanaan tugas untuk pencapaian tujuan organisasi, maka pemimpin akan menemui banyak kesulitan. Terdapat laporan Kinerja keuangan PT. X dalam 3 (tiga) tahun terakhir mengalami kenaikan dan penurunan dilihat dari surplus yang dihasilkan merupakan hal yang fluktuatif, namun bisa dikatakan sebagai trend positif, dikarenakan pesaing dalam industri yang sama dan Berikut ini adalah tabel kinerja keuangan PT. X dalam 3 (tiga) tahun terakhir:

Tabel 1.1 Kinerja Keuangan Tahun 2015-2017 (dalam jutaan rupiah)

Tahun 2015			
No	Uraian	Target	Realisasi
1	Pendapatan	130.000	123.000
2	Biaya	126.760	117.658
3	Surplus	3.240	5.342
Tahun 2016			
No	Uraian	Target	Realisasi
1	Pendapatan	135.220	143.779
2	Biaya	127.178	159.235
3	Surplus	8.042	15.546
Tahun 2017			
No	Uraian	Target	Realisasi
1	Pendapatan	160.000	154.000
2	Biaya	150.048	142.613
3	Surplus	9.952	11.387

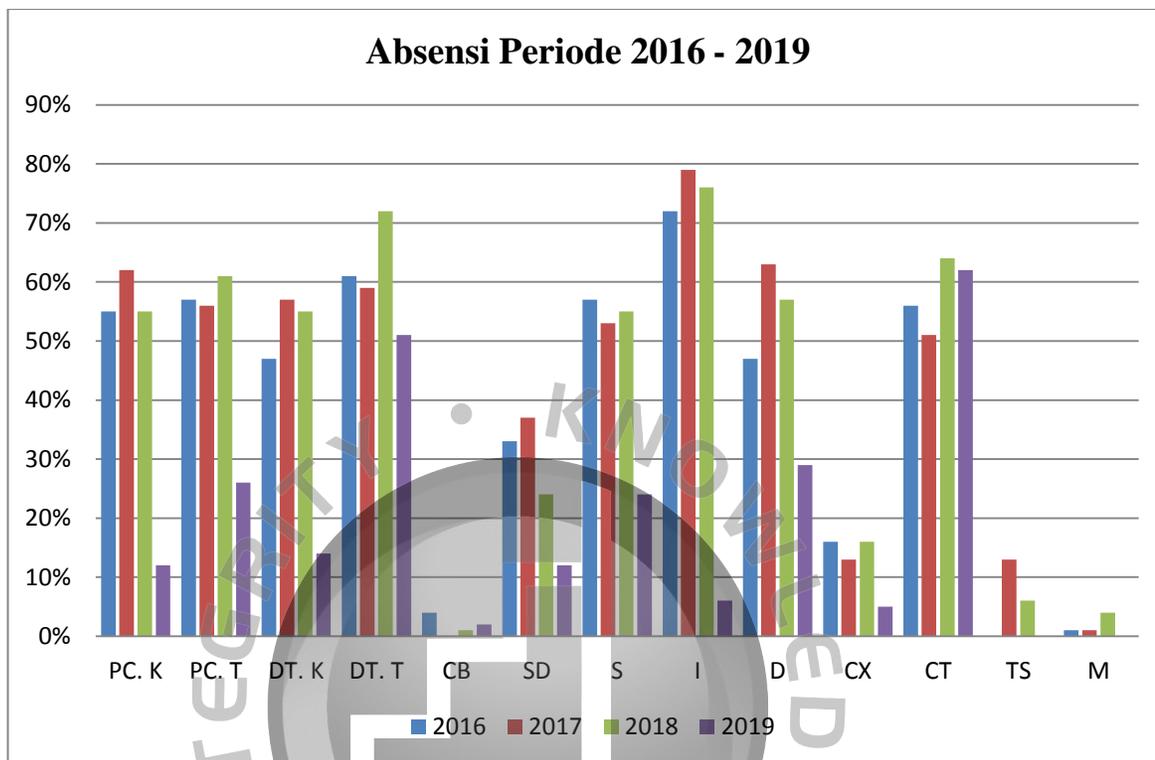
Sumber: Divisi Keuangan dan Anggaran (Oktober 2017)

Indonesia Banking School

Selain dari laporan keuangan tersebut, peneliti juga menyajikan rekapitulasi laporan absensi pada tahun 2016 – 2019 absensi karyawan PT. X pada tahun tersebut memiliki nilai yang tidak terlalu jauh berbeda keadaannya dalam kondisi jumlah karyawan yang fluktuatif, dan juga tidak dapat terbilang dalam trend baik atau buruk mengenai kehadiran karyawan, namun disisi lain dikarenakan adanya *turnover* massa pensiun dan ada nya penerimaan karyawan di lingkungan PT. X saat rekapitulasi tersebut.

Kegiatan PT. X yang berjalan saat ini kehadiran karyawan itu sangat di perlukan guna meningkatkan *service* terhadap para peserta yang sedang melakukan pendidikan dan pelatihan di PT. X, karena seperti budaya PT. X yang di terapkan sejak lama dan terasa kental dalam keseharian aktivitas dilingkungan perusahaan itu merupakan andalan dan citra PT. X terhadap kliennya guna menjaga hubungan kerjasama yang berjalan dengan baik. Adapun grafik absensi yang berhasil direkap adalah sebagai berikut, untuk tahun 2019 periode April – Juni 2019:

Gambar 1.1 Grafik Absensi karyawan PT. X Tahun 2016 – 2019



Keterangan :

M : Mangkir

CB : Cuti Besar

CT : Cuti Tahunan

CX : Cuti Extra

TS : Cuti Sakit

S : Sakit

SD : Sakit (surat dokter)

DT.K : Datang Terlambat dengan keterangan

DT.T : Datang terlambat tanpa keterangan

D : Dinas kantor

I : Izin

PC.K : Pulang cepat

dengan keterangan

PC.T : Pulang cepat

tanpa keterangan

Pada tahun 2016 dengan jumlah karyawan PT. X 217 orang yang mendominasi kegiatan absensi karyawan ialah pada kegiatan izin karyawan PT. X sebanyak 72%, disusul oleh datang terlambat dengan keterangan sebanyak 61%, sedangkan hal yang sangat minim ialah mangkir sama sekali tidak terjadi atau 1% dan

cuti sakit ialah 0%. Pada 2016 ini dapat disimpulkan bahwa, absensi karyawan PT. X masih rendah karena izin dalam kurun waktu 1 tahun mencapai 72%.

Pada tahun 2017 dengan jumlah karyawan sebanyak 208 orang, masih sama dengan dominasi izin sebanyak 79%, dan di ikuti dengan pulang cepat sebesar 62%, dimana dapat terindikasi tahun ini tidak memiliki komitmen terhadap organisasi terhadap PT. X pada tahun 2017 yang menyebabkan para karyawan banyak yang pulang cepat baik yang dengan keterangan ataupun tidak. Dalam kurun waktu 12 bulan itu hal yang paling minim ialah cuti besar 0% dan mangkir 1%.

Pada tahun ini PT. X sedang banyak diklat yang sedang berjalan dan tentunya peserta lebih banyak bila di bandingkan 1 tahun kedepan dan kebelakang, dengan surplus ini PT. X di imbangi dengan kinerja karyawan PT. X yang memiliki komitmen tinggi untuk menjaga kredibilitas PT. X sebagai pusat pendidikan dan pelatihan terkemuka di Indonesia.

Sumber data rekapitulasi absensi PT. X pada tahun 2018 dengan jumlah karyawan sebanyak 183 orang, masih didominasi izin 76% dan diiringi oleh datang terlambat tanpa keterangan sebanyak 72%, yang mengindikasikan bahwa kenyamanan di lingkungan PT. X masih minim dan membuat karyawan tidak nyaman.

Setelah adanya peraturan terbaru tentang absensi karyawan PT. X yang dibuat oleh Divisi Sumber Daya Manusia mengacu pada Memorandum dengan Nomer No. 194 pada tanggal 25 Maret 2019 mengenai disiplin pemanfaatan waktu kerja, dengan adanya sanksi yang berlaku untuk semua jenjang karyawan yang ada di PT. X yang

Indonesia Banking School

akan berkitan langsung dengan penilaian kinerja karyawan dan juga adanya sanksi administratif.

Namun fakta dilapangan yang ada terkait efektifnya peraturan mengenai absensi karyawan PT. X yang mulai efektif per 1 April 2019, bahwa tingkat datang terlambat tanpa keterangan masih mendominasi 51% dan disusul oleh datang pulang cepat tanpa keterangan sekitar 26%, dengan keterangan data tersebut merupakan sedikit dampak dari aturan yang sudah di perbaharui dan di berlakukan sejak 1 April 2019.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya timbul keinginan peneliti untuk melihat seberapa besar tingkat OCB (*Organizational Behaviour*) yang disebabkan oleh komitmen organisasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan PT. X, dengan absensi yang tersebut cenderung banyak sekali karyawan yang pulang cepat baik dengan keterangan maupun tanpa keterangan yang ada, dengan di iringi tingkat izin karyawan yang presentasinya cukup besar dalam rekapitulasi absensi karyawan PT. X dari 3 tahun belakangan ini, sedangkan kegiatan Diklat di PT. X terjadi secara terus menerus.

Setiap perusahaan atau organisasi menginginkan karyawannya bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam tugas pokok pekerjaannya, fakta menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi yang lainnya (Robin 2008). OCB adalah perilaku dan fakta yang diperankan melebihi peranan yang diwajibkan, yang secara tidak langsung

diakui oleh *reward* formal yang merupakan timbul akibat adanya kemauan pribadi dari karyawan masing – masing (Organ, 1988).

Konsep OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) pertama kali didiskusikan dalam segi penelitian organisasional pada awal tahun 1980an, merupakan suatu kontribusi masing – masing individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dengan *reward* oleh perolehan kinerja tugas (*social exchange prespective*), Perspektif pertukaran sosial mengusulkan bahwa perilaku karyawan adalah hasil dari pertukaran hubungan. Menurut Deluga (1994).

Memiliki karyawan dengan kemampuan kerja, loyalitas dan komitmen yang tinggi terhadap perusahaan bukan hal yang mudah karena akan terdapat faktor yang menyebabkan hal itu terjadi yang diantaranya ialah komitmen organisasi (Luthans, 2006) dimana individu memiliki keinginan kuat agar tetap menjadi bagian dari perusahaan tersebut. Apabila karyawan sudah memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka karyawan tersebut tidak hanya melakukan tugas pokok pekerjaannya saja akan tetapi cenderung untuk saling membantu pekerjaan karyawan lainnya inilah nilai lebih dari komitmen organisasi. Komitmen organisasi dapat menimbulkan perilaku yang positif terhadap organisasi (perusahaan) yang dimilikinya, juga adanya keterkaitan antara usaha dan tujuan organisasi yang muncul bukan hanya loyalitas yang pasif akan tetapi adanya hubungan yang aktif antara karyawan dan perusahaan tempat bekerja (Porter 1983).

Faktor selanjutnya karena ada keterkaitan dalam peran budaya organisasi dalam menciptakan kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) menurut penelitian Robins dan Judge (2008) mengartikan budaya organisasi sebagai sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya, dan menurutnya budaya organisasi mewakili sebuah persamaan persepsi itu, diharapkan tiap individu yang berbeda dalam tingkatan dapat memahami budaya organisasi dengan pengertian yang serupa.

Dalam penelitian lainnya Robbins (2002) menyatakan bahwa budaya organisasi diukur menggunakan beberapafaktor yaitu profesionalisme kerja, jarak dari manajemen, sikap terbuka karyawan, keteraturan karyawan dan integrasi karyawan. Deal and Kennedy dalam Alvesson (2002:43) menyatakan bahwa budaya yang kuat sering dipandang mampu membuat organisasi mencapai kinerja yang baik. Budaya yang kuat diasosiasikan dengan kinerja yang unggul.

Budaya organisasi juga merupakan salah satu cara untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada anggota – anggota perusahaan yang saling ada keterkaitan dalam lingkungan pekerjaan. Dalam peningkatan kemampuan anggota – anggota perusahaan dalam berbahasa, berkomunikasi, kesepahaman, kesepakatan internal, kekuasaan dan aturannya juga termasuk *reward and punishment* (Schein, 1991).

Konsep komitmen organisasi dan kepuasan kerja menjadi indikator yang baik untuk menilai sebuah organisasi, karena kedua konsep ini menekankan kepada sikap dan perasaan karyawan dalam suasana kerja di dalam organisasi, selain itu ada satu

Indonesia Banking School

konsep lagi yang memiliki kemiripan dengan konsep-konsep tersebut, yaitu OCB (*organization behaviour citizenship*), konsep ini menjelaskan mengenai kesediaan seorang karyawan untuk melakukan hal yang lebih dari kewajibannya dalam perusahaan (Riggio, 2000).

Tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan positif terhadapnya pekerjaan, sedangkan orang yang tidak bahagia dengan pekerjaan itu dapat memegang sikap negatif (Robbins & Coulter, 2005: 374). Instruksi yang mereka butuhkan, pada gilirannya untuk menjalankan fungsinya dalam masyarakat yang berubah; pembentukan motivasi dan konstitusi untuk mempromosikan para sarjana untuk bekerja dalam kelompok multidisiplin pada proyek tematik, oleh karena itu pelanggaran dengan kebiasaan pekerjaan teknis yang sepenuhnya tunggal (Sabir et al., 2011).

OCB muncul dan berdampak positif bagi perusahaan atau organisasi disebabkan oleh komitmen karyawan terhadap organisasi, juga disebabkan adanya kepuasan kerja. Apabila karyawan itu sudah timbul akan kepuasan kerjanya maka, karyawan tersebut akan melakukan pekerjaannya secara maksimal dalam penyelesaian pekerjaannya, bahkan mungkin akan melakukan pekerjaan lebih diluar tugasnya dan akan memperlihatkan sikap tanggung jawab, perhatian dan mengembangkan kinerjanya (Luthans, 2006). Peneliti menganggap bahwa OCB

adalah konstruksi multidimensi dan OCB dapat dibagi menjadi dua kelompok utama sebagai OCB yang berafiliasi dan menantang (Williams dan Nadin, 2012).

Secara luas OCB akan berdampak pada efektifitas intansi , dimana terdapat hubungan yang signifikan antara OCB dengan Kepuasan kerja karyawan (Kim, 2006). Secara umum karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya ingin diapresiasi atas kinerjanya dan memiliki hubungan baik dengan rekan kerjanya dalam melakukan pekerjaan dalam perusahaannya. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tersebut ingin perusahaannya menjadi tempat kerja yang baik dan menyenangkan untuk saat ini atau dimassa yang akan datang. Karyawan juga tidak selalu berorientasi pada hasil dari implementasi kinerjanya, tetapi lebih berorientasi pada penyelesaian tugas dari rekan kerja dan kesuksesan organisasi (Triyanto, 2009).

Penelitian mengenai OCB sudah banyak dilakukan, baik yang dikaitkan dengan komitmen organisasi maupun kepuasan kerja, namun masih belum banyak penelitian yang mengaitkan konsep OCB dengan budaya organisasi. PT. X sendiri memiliki budaya organisasi yang cukup baik dan dianut oleh seluruh karyawan yang bekerja di PT. X tersebut, Meskipun terdapat banyak kesesuaian antara dimensi budaya organisasi dengan konsep OCB, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai komitmen organisasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di PT. X

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Berikut ini adalah batasan yang dibuat penulis dalam penyusunan penelitian.

1. Penelitian yang diteliti penulis berdasarkan pengembangan dari hasil – hasil penelitian sebelumnya, penelitian ini dapat berupa modifikasi model, atau modifikasi metode penelitian dari hasil – hasil penelitian sebelumnya.
2. Objek dari penelitian ini dikhususkan bagi karyawan level staf PT. X dengan status karyawan tetap yang sudah bekerja di PT. X minimal 2 tahun, penelitian ini akan mengukur tingkat OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) melalui sisi komitmen organisasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan selama bekerja.
3. Variabel independen yang ada dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja, ketiga variabel tersebut dipilih karena ada dampak yang nyata kepada variabel dependen. Variabel dependennya adalah OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*).

1.3 Identifikasi Masalah

Seiring berjalannya waktu perilaku OCB yang terjadi dilingkungan kerja PT. X belakangan ini menurun, hal ini bertolak belakang dengan era globalisasi yang menuntut pekerjaan serba cepat dan tidak dapat menunda pekerjaan yang sudah ada, hal ini ditandai dengan demografi usia karyawan yang bekerja di PT. X yang

semakin banyak diisi oleh kaum milenial, fenomena tersebut akan sering dihadapi oleh perusahaan – perusahaan yang sudah berdiri sejak lama dan menimbulkan permasalahan seperti komitmen organisasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan yang akan diteliti oleh penulis dengan variabel dependen OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*).

1.4 Rumusan Masalah

OCB pada karyawan merupakan hal yang sangat sulit ditemui diligkungan pekerjaan, tugas pokok dan tanggung jawab masing – masing karyawan merupakan SOP yang sudah ada dan diterapkan oleh perusahaan, namun OCB sangatlah membantu perusahaan agar dapat berakselerasi lebih cepat lagi dengan saling tolong menolong dalam menyelesaikan pekerjaan. Beberapa faktor yang dapat berdampak terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) adalah komitmen organisasi dan budaya organisasi dan untuk hasil positif terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) adalah Kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menetapkan rumusan permasalahan sebagai berikut untuk menjawab fenomena tersebut.

1. Adakah pengaruh positif komitmen organisasi terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) pada karyawan tetap dan level staf PT. X?

2. Adakah pengaruh positif budaya organisasi terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) pada karyawan tetap dan level staf PT. X?
3. Adakah pengaruh positif kepuasan kerja terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) pada karyawan tetap dan level staf PT. X?

1.5 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud tidak meluas, dalam penelitian ini penulis membatasinya pada ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Komitmen organisasi yang diteliti dibatasi dengan komitmen yang timbul antara karyawan tetap PT. X dan perusahaannya.
2. Variabel komitmen organisasi (X1) di PT. X tidak terkait dengan variabel budaya organisasi (X2) dikarenakan fakta di lapangan melalui catatan absensi karyawan selama 3 tahun kebelakang (2016 – 2018) ditambah 2019 periode April – Juni 2019 banyak terjadi keterlambatan datang ke kantor, pulang cepat dan izin keluar kantor maupun izin tidak masuk kerja, sebaliknya apabila mengacu pada SOP mengenai absensi karyawan seharusnya hal tersebut tidak terlalu banyak terjadi dalam 3 tahun belakangan.
3. Kepuasan kerja yang dimaksud penulis berupa fleksibilitas jam kerja yang diterapkan dan fasilitas yang tersedia dilingkungan kerja PT. X.

4. OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) yang diteliti penulis membahas OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) secara umum, baik berupa perilaku tolong menolong dan kegiatan positif diluar *jobdesc*.
5. Karyawan yang menjadi objek penelitian penulis adalah karyawan tetap level staf PT. X yang sudah bekerja minimal 2 tahun.

1.6 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut maka penulis memiliki maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh positif komitmen organisasi terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*), pada karyawan tetap level staf PT. X.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif budaya organisasi terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*), pada karyawan tetap level staf PT. X.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif kepuasan kerja terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*), pada karyawan tetap level staf PT. X.

1.7 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pembaca dan perusahaan.

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa memberi kontribusi yang baik terhadap disiplin ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya pada pembahasan pengaruh komitmen organisasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*). Serta dapat memberi wawasan dan gagasan pada penelitian selanjutnya. Juga diharapkan dapat menjadi tambahan pengertian, pemahaman, pengetahuan, hubungan antara pengaruh komitmen organisasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) di PT. X.

2. Manfaat Praktisi

Peneliti berharap mampu mengidentifikasi hubungan variabel komitmen organisasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) pada PT. X agar berkontribusi dalam membantu perusahaan objek peneliti untuk dapat meningkatkan produktifitas perusahaan sehingga sesuai dengan visi, misi maupun tujuan perusahaan.

1.8 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan merupakan tata urutan penelitian ini dan dimaksudkan agar mempermudah dalam penyusunan penelitian.

- Bab 1 yang akan membahas mengenai alasan penelitian tentang peran komitmen organisasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja dalam pembentukan OCB ini disusun.
- Bab 2 yang akan membahas mengenai tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini yaitu komitmen organisasi, budaya organisasi, kepuasan kerja dan OCB, beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dan penyusunan hipotesis.
- Bab 3 yang akan membahas mengenai metodologi penelitian yang akan digunakan dalam memperoleh dan mengolah data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.
- Bab 4 yang akan membahas mengenai hasil penelitian, pembahasan dari hasil penelitian tersebut dan berbagai interpretasi atas data-data yang dihasilkan dari penelitian ini.
- Bab 5 yang akan membahas mengenai kesimpulan, diskusi serta saran untuk penelitian ke depan.