

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah PT. Global Quality Indonesia. Hal ini berdasarkan pada fenomena yang terjadi di latar belakang penelitian dan tujuan penulis untuk memutuskan untuk melakukan penelitian ini. Berikut adalah gambaran singkat mengenai objek penelitian.

1.1.1 Profil Objek Penelitian

PT. Global Quality Indonesia adalah kemitraan terbatas yang didirikan di Bandung. Bisnis utamanya meliputi penyediaan layanan Kalibrasi, Pengujian Material, Pelatihan, Konsultan Manajemen Mutu, dan Pemeliharaan. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan telah menyatakan misinya untuk memberikan layanan yang lebih profesional. Untuk menunjukkan kompetensi dan kepatuhan terhadap ISO/IEC 17025:2005, juga komitmen dalam memberikan layanan kalibrasi, Laboratorium Kalibrasi kami sudah terakreditasi oleh Badan Akreditasi Indonesia - KAN (Komite Akreditasi Nasional), pada Oktober 2003.

Didukung oleh tenaga kerja yang profesional, kompeten, terampil dan berpengalaman di bidangnya, baik bekerja sama dengan lembaga pemerintah atau perusahaan swasta, dan jaringan yang sehat dengan perusahaan swasta milik negara, perusahaan sepenuhnya siap untuk memenuhi kebutuhan calon pelanggan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas.

Perusahaan ini bergerak di bidang jasa (layanan Kalibrasi) yang mampu menerbitkan sebuah sertifikasi kelayakan terhadap sebuah produk. Perusahaan ini memiliki Sembilan jenis jasa yang terdapat didalamnya antara lain adalah sebagai berikut:

1. *Calibration Services Of measuring Or Test Equipment*

Untuk mengimplementasikan komitmen kami dalam mendukung peningkatan produk yang berkualitas, kami memiliki Laboratorium Kalibrasi yang telah terakreditasi oleh badan Akreditasi Nasional - Komite Akreditasi Nasional (KAN)-BSN, pada Oktober 2003.

2. *Material Testing Services*

Hubungan yang sehat dengan perusahaan swasta milik negara, perusahaan sepenuhnya siap untuk memenuhi kebutuhan pelanggan potensial.

3. *Human Resource Development Training Services*

Tenaga kerja merupakan salah satu aset perusahaan yang dapat mempengaruhi peningkatan dan mencapai tujuan perusahaan. Didukung oleh tenaga kerja yang profesional kami memberikan solusi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan.

4. *Consultation Of Quality Management And Environment (Iso.9000, Iso.17025, And Iso.14000)*

Didukung oleh tenaga kerja yang profesional, kompeten, terampil dan berpengalaman di bidangnya dan berdedikasi penuh untuk memberikan keterampilan mereka untuk mencapai ekspansi bisnis Anda.

5. *Consultation For Developing Maintenance Management System*

6. *Ndt Inspection Services*

7. *Personnel Certification Services*

(www. globalquality.co.id, 2009)

1.1.2 Visi dan Misi

PT. Global Quality Indonesia memiliki visi “Menjadi mitra bisnis yang sangat baik dan bagian dari jaringan industri yang komprehensif di Indonesia”, Sedangkan misi PT. Global Quality Indonesia, “Berpartisipasi aktif dalam mengembangkan sumber daya untuk mencapai efisiensi dan produktivitas yang berkelanjutan” (www. globalquality.co.id, 2009).

1.2 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bagian dari manajemen yang berfokus untuk memperhatikan tentang potensi dan aset berupa sumber daya manusia yang berfungsi sebagai modal utama dalam perbaikan internal organisasi bisnis. Dari keseluruhan sumber daya yang tersedia didalam organisasi atau perusahaan, sumber daya manusia memegang peran penting dan menentukan keberlangsungan organisasi, semua potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia sangat berpengaruh kepada upaya organisasi dalam mencapai tujuan (Abdullah dan Husaini 2017).

Pada era sekarang ini, yang menjadi potensi utama sebuah organisasi perusahaan adalah sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Manajemen sumber daya manusia mampu menjadi sebuah pengendali karyawan agar mentaati peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana perusahaan. Apabila terdapat kesalahan atau tindakan yang menyimpang maka dapat dilakukan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan (Hasibuan, 2016:21).

Pada dasarnya manajemen sumber daya manusia merupakan proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, buruh, manager dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan, oleh karenanya manager harus terus menjamin perusahaan memiliki tenaga kerja yang tepat (Syamsurizal 2016). Pendayagunaan sumber daya manusia di dalam sebuah organisasi dilakukan melalui sebuah fungsi perencanaan sumber daya manusia, proses rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir SDM, pemberian kompensasi dan kesejahteraan SDM, keselamatan dan kesehatan kerja SDM, dan hubungan industrial (Marwansyah 2014:24).

Sumber daya manusia yang efektif adalah sumber daya manusia yang mencerminkan perilaku baik yang memberikan pengaruh positif terhadap internal perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kaswan (2018) yang menyatakan bahwa positivitas internal perusahaan berhubungan dengan kepuasan kerja yang

tercipta. Sikap kerja guna mendukung internal perusahaan tersebut dinilai berdasarkan target pribadi terhadap pekerjaan masing-masing karyawan. Pada dasarnya sikap kerja dirujuk berdasarkan evaluasi target pribadi karyawan terhadap pekerjaannya masing-masing.

Dalam mencapai target organisasi atau perusahaan, dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan spesifikasi organisasi sehingga kinerja karyawan yang dihasilkan sesuai dengan target perusahaan. Kinerja karyawan yang baik adalah suatu bagian yang memegang peranan penting dalam mencapai tujuan dan harapan perusahaan. Kinerja adalah sebuah perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan mengenai sebuah pekerjaan yang sedang dilakukan (Fattah, 2017:10).

Kinerja juga didefinisikan sebagai sebuah hasil output kerja karyawan yang telah dicapai dalam melakukan fungsi dan tanggung jawab yang diberikan (Masram dan Mu'ah 2017:138). Pendapat lain berdasarkan Mangkunegara (2013:156), kinerja karyawan merupakan sebuah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan kepadanya. Selain itu, Mondy dan Martocchio (2016:187), kinerja karyawan adalah sebuah proses berorientasi dengan tujuan yang sudah diarahkan guna memastikan bahwa proses keorganisasian sesuai pada tempatnya untuk memaksimalkan produktivitas para karyawan, tim, dan organisasi. Untuk mengetahui kinerja karyawan yang baik dan buruk maka perlu untuk mengukur kinerja karyawan atau melakukan penilaian kinerja.

Berdasarkan Mathis dan Jackson (2011:382), penilaian kinerja adalah suatu proses untuk mengevaluasi seberapa baik karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Pendapat lain menurut Mondy dan Martocchio (2016:188), menyatakan penilaian kinerja adalah sebuah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja karyawan, baik secara individu dan tim yang dimana penilaian kinerja dianggap sebagai sebuah tindakan rutinitas yang tidak disukai dan juga dianggap tidak memerlukan keahlian, namun pada kenyataannya penilaian kinerja merupakan kegiatan yang memberikan banyak manfaat untuk perusahaan. Penilaian kinerja karyawan tidak hanya dilihat melalui hasil yang dikerjakan,

namun dilihat dari proses karyawan dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya (Kirana dan Ratnasari 2017:1).

Berdasarkan beberapa pengertian yang dijelaskan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan merupakan sebuah hasil kerja yang didapat melalui kuantitas dan kualitas yang diukur dengan hasil yang dicapai oleh setiap karyawan dalam suatu periode tertentu dan mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan dan untuk mengukur dan melihat baik atau buruknya seorang karyawan perlu diadakannya penilaian karyawan yang dilihat dari hasil yang dikerjakan dan juga proses yang sesuai dengan hasil kerja lapangan.

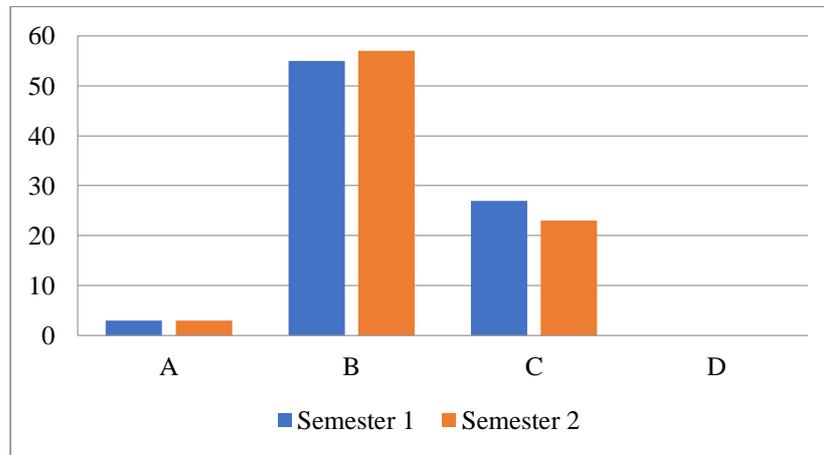
Oleh karenanya untuk mengetahui baik atau buruknya kinerja karyawan pada PT. Global Quality Indonesia, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ir. Balya Sunardi selaku Manajer HRD dan Bapak Budiawan selaku staff HRD PT. Global Quality Indonesia yang dilakukan pada Jumat, 2 Oktober 2020. Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa perusahaan menilai karyawannya menggunakan metode KPI (*Key Performance Indicator*). Penilaian kinerja karyawan dilakukan per semester untuk melihat pencapaian karyawan apakah mengalami penurunan atau kenaikan. Berikut kriteria penilaian karyawan di PT. Global Quality Indonesia:

Tabel 1.1 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan PT. Global Quality Indonesia.

No.	Nilai Kinerja Individu (NKI)	Keterangan
1.	A	Baik Sekali
2.	B	Baik
3.	C	Kurang
4.	D	Kurang Sekali

Sumber: PT. Global Quality Indonesia (2020)

Dari Tabel 1.2 kriteria penilaian kinerja karyawan, penulis mencantumkan data kinerja karyawan PT. Global Quality Indonesia dari tahun 2019 yang dapat menunjukkan hasil kerja karyawan PT. Global Quality Indonesia sebanyak 2 semester.



Gambar 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan PT. Global Quality 2019

Sumber: PT. Global Quality Indonesia (2020)

Dari Gambar penilaian kinerja karyawan diatas, dapat dilihat bahwa penilaian Semester I dengan hasil A berjumlah 3 karyawan yang mendapatkan kriteria “Baik Sekali”. Lalu, B dengan jumlah 55 karyawan mendapatkan kriteria “Baik”, kemudian C dengan jumlah 27 karyawan mendapatkan kriteria “Kurang”. Lalu, D tidak ada karyawan yang mendapatkan kriteria “Kurang Sekali”. Pada Semester II dengan hasil A berjumlah 5 karyawan yang mendapatkan kriteria “Baik Sekali”. Lalu, B dengan jumlah 57 karyawan mendapatkan kriteria “Baik”, kemudian C dengan jumlah 23 karyawan mendapatkan kriteria “Kurang”. Lalu, D tidak ada karyawan yang mendapatkan kriteria “Kurang Sekali”.

Berdasarkan data diatas, dapat dikatakan secara rata-rata kinerja karyawan sudah dikatakan baik akan tetapi belum mencapai keinginan perusahaan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Jumat, 2 Oktober 2020, bahwa seharusnya tidak ada lagi karyawan yang tidak *perform* dalam penilaian kinerja dan berharap seluruh karyawan dapat memaksimalkan kinerjanya sehingga mendapatkan penilaian yang terbaik karena hal tersebut berpengaruh atas layanan atau jasa yang perusahaan berikan terhadap pelanggan (lampiran). Persoalan kinerja merupakan sesuatu yang dapat berubah atau dengan kata lain variabel yang dapat dipengaruhi oleh faktor lain (Indrasari 2017:53). Berikut berbagai faktor yang ditemukan pada penelitian sebelumnya.

Berdasarkan penelitian Anitha (2014), faktor *employee engagement* memiliki hubungan yang signifikan dan mempengaruhi kinerja karyawan di India,

yang dimana faktor penentu *employee engagement* yaitu lingkungan kerja dan hubungan antar karyawan. Kemudian penelitian Shaikh *et al.* (2017) bahwa motivasi merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada bank syariah di Pakistan. Ismajli *et al.* (2015) bahwa yang menjadi faktor peningkatan kinerja karyawan pemerintahan kota kosovo adalah gaji, karir, dan hasil yang diperoleh. Tuffaha (2020), faktor kinerja karyawan adalah pengetahuan organisasi, pemanfaatan ICT, pemberdayaan organisasi, sifat kreatif dan inovatif, dan faktor budaya organisasi. Kemudian hasil penelitian Hee *et al.* (2019) bahwa faktor kinerja karyawan adalah komunikasi, dari hasil yang ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi dan kinerja karyawan.

Namun terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yang ditemukan oleh beberapa peneliti diantaranya, berdasarkan penelitian Firmansyah dan Sriathi (2016) bahwa yang menjadi faktor dalam kinerja karyawan *Lee jardin boutique* villa adalah kepemimpinan transaksional, *organizational citizenship behaviour* (OCB) dan *professional commitment*. Kemudian berdasarkan Basu *et al.* (2017) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di industri kesehatan di India adalah *organizational citizenship behavior*. Kemudian berdasarkan penelitian Tehran *et al.* (2013) bahwa terdapat hubungan yang kuat antara *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Universitas Ilmu Kedokteran dan Layanan Kesehatan Qazvin.

Kemudian penelitian Abiante (2018) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara *organizational citizenship behavior* dengan kinerja karyawan di Nigeria Deposit Money Banks, Rivers State. Hal serupa pada penelitian Anvari *et al.* (2015) bahwa terdapat hubungan yang kuat antara *organizational citizenship behavior* dengan kinerja karyawan teknisi di Universitas Teknologi Malaysia. Cohen *et al.* (2012) bahwa OCB memiliki manfaat yang besar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Temuan tersebut kemudian diperkuat dengan hasil penelitian Thiruvankadam dan Durairaj (2017) yang menyatakan dan memberikan saran bahwa *organizational citizenship behavior* perlu diterapkan oleh setiap manajer diperusahaan guna meningkatkan kinerja dan keefektifan perusahaan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Naway (2017:11) *Organizational citizenship behavior* ditunjukkan melalui kesediaan karyawan dalam melakukan tugas diluar tanggung jawab atau peran yang dimiliki, menjaga kepentingan perusahaan, dan melakukan pekerjaan yang lebih besar diluar tanggung jawab. Dengan adanya *organizational citizenship behavior* dianggap dapat membantu memaksimalkan dan meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan. Didukung oleh hasil penelitian Lestari dan Ghaby (2018) yang menyatakan bahwa semakin baik *organizational citizenship behavior* pada karyawan, maka dapat meningkatkan kepuasan kerja maupun kinerja karyawan hal tersebut di terjadi pad karyawan di PG Krebet Baru Malang.

Selain itu, hasil penelitian Suzana (2017) bahwa *organizational citizenship behavior* di TASPEN Cirebon memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai rata-rata yang tinggi mendekati interval sangat baik atau sangat tinggi dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,865. Kemudian hasil penelitian Putri dan Utami (2017) menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel OCB yaitu *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, civic virtue* sebagai variabel independen yang secara simultan memberikan nilai positif terhadap kinerja perawat ruang rawat inap di RS. Baptis Batu.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, disimpulkan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah *Organizational citizenship behavior* (OCB) yang merupakan fokus penlitian pada penelitian ini ini. Dimana Penerapan perilaku OCB dapat memberikan peningkatan kinerja karyawan dalam perusahaan. *Organizational citizenship behavior* dapat memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja yang baik dan hubungan yang positif terhadap karyawan lainnya dan dimensi dari OCB mengindikasikan tanggungjawab lebih dalam mengerjakan tugas dan target yang sesuai standar ataupun melebihi standar perusahaan. Dimana hal tersebut tentunya dapat memberikan dampak yang positif bagi perusahaan terkhusus pada kinerja karyawan.

PT. Global Quality Indonesia yang mana saat ini pengembangan dan peningkatan jasa dan layanannya menjadi fokus utama dalam bersaing dengan perusahaan dibidang yang sama terdaftar dalam Komite Akreditasi Nasional

(KAN) seperti, PT. Mektan Babakan Tujuh (MBT) Kalibrasi, Balai Besar Logam dan Mesin atau perusahaan lain dibidang layanan kalibrasi dan sertifikasi. Persaingan tersebut erat kaitannya dengan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan, dimana perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Dengan itu, PT. Global Quality Indonesia memerlukan penerapan perilaku positif untuk mencapai sumber daya manusia yang unggul dan meningkatkan kinerja karyawan menjadi sangat baik dengan *organizational citizenship behavior*.

Untuk mengetahui kondisi *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Global Quality Indonesia, peneliti melakukan wawancara dengan bapak Ir. Balya Sunardi selaku manager HRD yang dilaksanakan pada Selasa, 9 Februari 2021. Berdasarkan hasil wawancara, bahwa tingkat *organizational citizenship behavior* yang mencakup keseluruhan karyawan PT. Global Quality Indonesia belum cukup tinggi dan diindikasikan masih terdapat indikator kurangnya perilaku *organizational citizenship behavior* (lampiran), berikut rangkuman hasil wawancara yang dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 1.2 Indikator lemahnya *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Global Quality

Indikator Perilaku OCB	Perilaku OCB pada PT. Global Quality Indonesia
<i>Altruism</i>	Tidak adanya sifat inisiatif karyawan dalam membantu atau menggantikan rekan kerja dalam mengerjakan tugas atau tanggung jawab rekan kerja.
<i>Courtesy</i>	Kondisi karyawan dalam menjaga hubungan baik sesama rekan kerja sudah dikatakan baik namun masih belum dapat dipastikan secara keseluruhan.
<i>Conscientiousness</i>	Karyawan masih kurang dalam melaksanakan atau menjalankan tugas tambahan diluar jam kerja atau luar daerah.
<i>Civic Virtue</i>	Dimensi <i>civic virtue</i> yang menunjukkan sifat inisiatif karyawan untuk memajukan perusahaan tidak teridentifikasi atau terlihat dalam perusahaan.
<i>Sportmanship</i>	Masih terdapat karyawan yang mengeluh dalam mendapatkan kondisi yang kurang ideal dalam perusahaan, seperti keluhan ketika mendapatkan tugas kerja diluar kota atau daerah yang jauh dan juga kondisi didalam kantor yang tidak ideal seperti ruangan yang panas.

Sumber: Data yang telah diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat lemahnya indikator perilaku OCB dari dimensi *Altruism* bahwa tidak adanya inisiatif karyawan dalam membantu karyawan untuk mengerjakan tugas atau tanggung jawab rekan kerja, kemudian dilihat dari dimensi *Courtesy* yang dimana hubungan baik antar karyawan sudah baik namun masih diragukan hubungan antar karyawan secara keseluruhan, kemudian *Conscientiousness* bahwa karyawan masih kurang dalam melaksanakan tugas tambahan ketika diminta yang contohnya tidak dijelaskan lebih lanjut oleh narasumber, kemudian dari dimensi *Civic Virtue* dimana perilaku atau siat inisiatif karyawan yang ditunjukkan untuk meningkatkan perusahaan tidak terlihat atau teridentifikasi di PT.Global Quality Indonesia.

Kemudian dimensi *Sportmanship* yang dimana masih terdapat karyawan yang mengeluh terhadap kondisi kurang ideal yang terjadi diperusahaan seperti keluhan karena kondisi kantor yang panas dan juga keluhan karyawan yang mendapatkan tugas kerja untuk melakukan tugas yang berada diluar kota atau daerah yang jauh ketika pelanggan tidak dapat membawa produk yang akan dikalibrasi atau sertifikasi ke perusahaan PT.Global Quality Indonesia.

Kinerja dan *organizational citizenship behavior* memiliki hubungan dan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Darto (2014), Peningkatan kinerja karyawan pada sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas perilaku karyawan yang ditunjukkan, dimana perilaku yang diharapkan tidak hanya berkaitan dengan kualitas dari tugas-tugas atau tanggung jawab yang telah ditetapkan (*in-role*) namun lebih dari itu bahwa perilaku yang bersifat *extra-role* atau yang tidak ditetapkan dalam *jobdesc* perusahaan juga diharapkan dan mampu memberikan kontribusi positif bagi efektivitas organisasi.

Organizational citizenship behavior dapat meningkatkan kinerja karyawan semakin maksimal dan juga sebagai dorongan dan semangat dalam membawa perusahaan mencapai tujuannya. Dengan kata lain, perilaku ini berpengaruh terhadap lingkungan positif dan tindakan positif karyawan untuk perusahaan. Didukung penelitian oleh Fitriastuti (2013) bahwa hasil analisis dan pembahasan *organizational citizenship behavior* mampu meningkatkan kinerja karyawan, dimana karyawan memperlihatkan perilaku *organizational citizenship behavior*

yang telah terbentuk pada masing-masing individu, pengujian hipotesis tersebut dibuktikan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Global Quality Indonesia”**.

1.3 Perumusan Masalah

PT. Global Quality Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang bisnis kalibrasi. Perkembangan dunia bisnis mendorong setiap perusahaan untuk melakukan perencanaan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki agar mampu bersaing dan berkompetisi menghadapi pesaing-pesaing yang lainnya. Oleh karenanya pencapaian tujuan perusahaan tersebut bergantung pada kualitas dan manajemen sumber daya manusia karena perannya yang sangat penting terhadap prospek karyawan dan perusahaan.

Hal tersebut didasarkan pada indikator produktivitas kinerja karyawan yaitu teori tentang *organizational citizenship behavior* yang menjelaskan tentang sikap dan perilaku karyawan diluar hak dan kewajiban yang sudah diatur secara tertulis di dalam peraturan perusahaan. Dimana perihal ini berdampak terhadap kinerja karyawan dan perusahaan. Tanpa adanya sebuah pelatihan dan materi terkait dengan kualitas produktivitas kerja yang diberikan perusahaan terhadap karyawan, maka hal ini dapat mengakibatkan karyawan melakukan perbuatan kerja yang dapat menurunkan kualitas perusahaan dalam aspek sumber daya manusia.

Jadi sebagai tindakan untuk mempertahankan kinerja karyawan agar tetap produktif dalam bekerja, salah satunya dengan cara melihat penerapan OCB di perusahaan tersebut. Dengan begitu, perusahaan dapat melihat pengaruh-pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan termasuk pada PT. Global Quality Indonesia. Sehingga pada penelitian ini terdapat beberapa pertanyaan penelitian yang mendasari, antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Global Quality Indonesia?
2. Bagaimana Kinerja karyawan pada PT. Global Quality Indonesia?
3. Seberapa besar pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja karyawan pada PT. Global Quality Indonesia?
4. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* yang mana yang paling berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada PT. Global Quality Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Global Quality Indonesia.
2. Mengetahui bagaimana Kinerja karyawan pada PT. Global Quality Indonesia.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja karyawan pada PT. Global Quality Indonesia.
4. Mengetahui dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Global Quality Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1.5.1 Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui *Organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan pada PT. Global Quality Indonesia dan menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini dapat digunakan menjadi suatu wadah menerapkan teori yang terjadi dilapangan dan menjadi pertimbangan untuk para peneliti-peneliti selanjutnya dan menjadi sumber informasi dan pengetahuan terhadap pembaca mengenai *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan di PT. Global Quality Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab kedua mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat, tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat menguraikan hasil dari penelitian yang dilakukan penulis terhadap objek beserta pembahasan yang terdiri dari analisis responden terhadap variable, analisis statistik, dan analisis pengaruh variabel.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima merupakan bagian dari penelitian yang berisi kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian juga berisi saran yang diberikan penulis yang diharapkan akan bermanfaat baik bagi objek penelitian dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.