

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis merupakan salah satu ragam pekerjaan yang wajib dilakukan umat muslim untuk memenuhi kebutuhan hidupnya (Kalbarini, 2014). Salah satu bisnis sukses yang dianjurkan dalam islam adalah berdagang (Saifullah, 2011). Berdagang merupakan profesi yang mulia, karena berdagang merupakan proses transaksi yang didasarkan atas kehendak sukarela dari masing-masing pihak, kegiatan ini dilakukan tidak hanya untuk kepentingan sendiri melainkan juga untuk kepentingan orang banyak (Azizaturrohmah, 2014). Zaman modern berdagang sudah dipermudah dengan adanya beberapa perusahaan retail yang memudahkan masyarakat khususnya dalam pembelian di waktu - waktu tertentu. Perusahaan retail ini adalah Supermarket (Yuyun, 2015).

Supermarket atau pasar swalayan adalah sebuah toko yang menjual segala kebutuhan sehari-hari (Yola, 2013). Lembaga bisnis yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan bisnisnya adalah Pamela Supermarket di Yogyakarta (Suprayogi, 2014). Pamela Supermarket merupakan salah satu *retail store* di Yogyakarta yang dirintis oleh pasangan suami istri Sunardi Syahuri dan Noor Liesnani Pamela pada 14 September 1975. Pamela Supermarket terus berkembang dan saat ini jumlahnya mencapai 9 supermarket dengan jumlah keseluruhan karyawan hampir mencapai 700 karyawan. Perkembangan yang ditunjukkan kelompok bisnis Pamela tidak terlepas juga dari prinsip berbagi yang selama ini di terapkan (Pamella, 2009). Produk yang dijual kebanyakan adalah

pemenuhan dari kebutuhan rumah tangga termasuk sembilan bahan pokok (Soliha, 2008). Hal lain yang mendorong perkembangan bisnis ritel di Indonesia adalah adanya perubahan gaya hidup masyarakat kelas menengah ke atas, terutama di kawasan perkotaan yang cenderung lebih memilih berbelanja di pusat perbelanjaan modern (Euis, 2008).

Saat ini usaha bisnis ritel atau usaha ritel merupakan salah satu usaha yang memiliki prospek yang baik dan terus berkembang (Probowati, 2011). Khususnya masyarakat perkotaan yang kini sudah dimanjakan oleh kehadiran berbagai pusat perbelanjaan, semua kebutuhan bisa di beli di berbagai pusat pembelian yang ada di sekitar (Zhafira, 2013). Bisnis ritel sendiri diartikan sebagai keseluruhan dari suatu aktivitas bisnis yang menyangkut penjualan barang atau jasa, yang dilakukan oleh perusahaan atau institusi bisnis secara langsung kepada konsumen akhir untuk keperluan sehari-hari dari pasar bisnis (Utomo, 2009). Menggeluti usaha ritel dengan membangun sebuah swalayan atau supermarket dipercaya sebagai bisnis yang berkembang pesat (Joko, 2011).

Berkembangnya suatu perusahaan pastilah terdapat faktor penting yang mempengaruhi efektifitas organisasi, salah satunya adalah sumber daya manusia (Ardi, 2015). Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan mensinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi (Mariatin, 2014). Organisasi yang baik, dalam perkembangannya pastilah menitik beratkan pada sumber daya manusia guna menjalankan fungsinya dengan optimal, khususnya dalam menghadapi perubahan lingkungan yang terjadi (Anggraini, 2016). Usaha perubahan organisasi

membutuhkan partisipasi dan kemauan dari semua karyawan (Osman, 2015). Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan - perusahaan baik besar maupun kecil tidak terkecuali Pamella Supermarket, karena tanpa orang-orang yang memiliki keahlian atau kompetensi yang memadai maka mustahil perusahaan mencapai tujuannya yang maksimal (Tri, 2009).

Karyawan adalah sumber daya manusia atau penduduk yang bekerja di suatu institusi baik pemerintah maupun swasta atau bisnis (Abdullah, 2014). Karyawan memiliki potensi yang luar biasa yang mengalahkan sumberdaya organisasi lainnya, karena karyawan mempunyai kemampuan fisik, kemampuan psikis, kemampuan karakteristik, kemampuan pengetahuan dan keterampilan, serta pengalaman hidup (Nawawi, 2007). Peran karyawan menjadi sangat penting bagi penyelenggaraan operasionalisasi ke arah pencapaian kinerja, tujuan, dan pengembangan organisasi (Nursyamsi, 2013). Setiap karyawan akan berusaha untuk berperan sebagai agen perubahan, tidak hanya sekedar mengandalkan kemampuannya saja, kemampuan tanpa didukung dengan kemauan, tentu tidak akan menghasilkan peningkatan apapun (Mutia, 2010).

Kemauan dan semangat kerja dari masing - masing karyawan akan semakin tinggi bila organisasi dapat memberikan apa yang menjadi keinginan karyawan (Nurtjahjanti, 2010). Keinginan antara karyawan dan perusahaan banyak ketidakseimbangannya, hal ini tentu karena karyawan yang mengharapkan imbalan atas beban kerja yang dirasakannya atau perusahaan yang tidak memberi kesejahteraan pada karyawan (Rini, 2013). Misalnya dalam sebuah kasus yang belum lama ini terjadi di Indonesia. Accenture, sebuah lembaga konsultasi bisnis

dan manajemen asal Amerika Serikat mengeluarkan hasil studi terbaru yang menyatakan bahwa karyawan di Indonesia memiliki kinerja yang sangat rendah. Beberapa karyawan mengeluh karena kinerja yang melebihi deskripsi pekerjaannya dan merasa dirugikan karena tidak mendapat imbalan atas kinerja *ex-role* karyawan tersebut (www.kompasiana.com).

Dari kasus di atas diketahui bahwa kinerja *ex-role* menjadi salah satu penghambat dalam tercapainya tujuan organisasi. Padahal untuk mencapai keunggulan dalam organisasi harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi - tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan (Novliadi, 2006). Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” karyawan yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *ex-role*. Oleh karena itu, diperlukan perilaku sosial yang positif guna mengatasi masalah kinerja (Nashori, 2016). Salah satunya dengan cara menerapkan perilaku kewargaan (*citizenship behavior*) dalam organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* sangat efektif dalam mengatasi konflik perilaku karyawan. *Organizational citizenship behavior* memberikan implikasi yang besar dalam hubungan jangka panjang (Inovi, 2012).

Terkait dengan hal di atas, Pamella Supermarket akan menjadi subjek dalam penelitian ini karena Pamella Supermarket merupakan salah satu perusahaan ritel terbesar di Yogyakarta dan memiliki banyak cabang sehingga tuntutan pekerjaan karyawan akan sangat berat dan di iringi dengan tanggung

jawabnya dalam melayani konsumen. Pemilik supermaket ini adalah masyarakat asli Yogyakarta dan dominan para pekerja / karyawannya adalah penduduk asli Yogyakarta. Sudah pasti budaya yang diterapkan dalam perusahaan ini menggunakan budaya Yogyakarta, yang mana di Yogyakarta ini terkenal dengan budaya yang ramah, sopan, sikap toleransi yang tinggi, rendah hati dan santun. Tentu budaya ini erat kaitannya dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Terlebih lagi menurut Primantara (2017) dalam persaingan bisnis, banyak perusahaan ritel yang bersaing antara satu dengan yang lain untuk mempertahankan pelanggan yang telah menjadi *customer* setia supermarket. Oleh sebab itu setiap perusahaan ritel akan terus mencoba meningkatkan kualitas layanan secara berkala.

Salah satu kunci dari bisnis ritel yang sukses adalah karyawan harus dapat beradaptasi, memahami, serta memiliki kemampuan mendengarkan pelanggan karena tidak setiap saat atasan langsung bisa berhadapan dengan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amalina (2010) menunjukkan hasil bahwa keterampilan karyawan, kesopanan, keramahan, rasa hormat, perhatian serta keterampilan komunikasi karyawan berpengaruh pada nilai penjualan perusahaan hampir 50%. Perusahaan ritel akan berusaha mencari karyawan berkualitas yang memenuhi kriteria - kriteria yang ada dan tak jarang juga perusahaan menginginkan karyawan yang bersedia untuk melakukan tugas - tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan atau sering juga disebut *organizational citizenship behavior*. Sehingga karyawan Pamela Supermarket Yogyakarta tidak hanya di tuntutan untuk melaksanakan tugas dalam deskripsi

pekerjaannya saja, melainkan diuntut untuk bekerja melebihi *jobdesk* dan *jobspec* agar meningkatkan penjualan. Menurut Robbins dan Judge (2008) dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tuntutan tugas-tugas semakin banyak, maka dari itu organisasi membutuhkan perilaku *organizational citizenship behavior* untuk diri para karyawannya.

Ketika karyawan Pamela Supermarket memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik maka dapat memberikan keuntungan kepada Pamela Supermarket sebagai perusahaan retail dimana salah satu keuntungannya adalah produktivitas Pamela Supermarket akan meningkat, kepuasan konsumen akan meningkat dengan adanya pelayanan yang memuaskan dari karyawan, dan menciptakan lingkungan pekerjaan yang kondusif antara karyawan, perusahaan dan konsumen. Maka dari itu *organizational citizenship behavior* sangat diperlukan oleh karyawan Pamela Supermarket Yogyakarta. Kaswan (2017) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* akan membawa karyawan secara sukarela melakukan segala hal untuk mewujudkan tujuan perusahaan, seperti mengeluarkan pendapat yang konstruktif, membantu rekan kerjanya, menghindari konflik, dan lapang dada memahami tuntutan pekerjaan yang tidak sewajarnya.

Menurut Organ (2006) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* sebagai kontribusi karyawan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja, tidak berkaitan langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Contohnya meliputi bantuan terhadap teman kerja untuk meringankan beban kerja, bersedia memberikan kinerja terbaik

untuk perusahaan, dan melaksanakan tugasnya tanpa diperintah. Dengan demikian *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi, yang dinyatakan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja. Dimensi *organizational citizenship behavior* menurut Organ (2006) adalah *altruism*, *courtesy*, *sportsmanship*, *conscientiousness*, dan *civic virtue*. *Altruism* (sikap menolong) yaitu perilaku berinisiatif untuk membantu atau menolong rekan kerja dalam organisasi secara sukarela. *Courtesy* (sikap hormat) yaitu perilaku individu yang menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari perselisihan antar anggota dalam organisasi. *Sportsmanship* (sikap toleransi) yaitu kesediaan individu menerima apapun yang ditetapkan oleh organisasi meskipun dalam keadaan yang tidak sewajarnya. *Conscientiousness* (sikap sukarela) yaitu pengabdian atau dedikasi yang tinggi pada pekerjaan dan keinginan untuk melebihi standar pencapaian dalam setiap aspek. Kemudian *civic virtue* (sikap tanggung jawab) yaitu perilaku individu yang menunjukkan bahwa individu tersebut memiliki tanggung jawab untuk terlibat, berpartisipasi, turut serta, dan peduli dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sumiyarsih, dkk pada tahun 2012 dengan judul Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang, diketahui bahwa dari keseluruhan karyawan di CV. Aneka Ilmu Semarang memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* yang sedang. Hal ini ditunjukkan dengan hasil skor tinggi sebesar 23 % dengan

jumlah frekuensi 26 karyawan, sedangkan skor kategori sedang adalah 65 % dengan jumlah frekuensi 73 karyawan dan untuk hasil skor kategori rendah yaitu 12 % dengan frekuensi sebanyak 14 karyawan.

Peneliti juga melakukan observasi dan wawancara pada tanggal 24 April sampai 1 Mei 2018 dengan 13 karyawan (3 karyawan laki-laki dan 10 karyawan perempuan) di Pamella 6 Supermarket Yogyakarta, dengan menggunakan guide observasi dan wawancara yang mengacu pada aspek-aspek *organizational citizenship behavior* menurut Organ (2006). Diperoleh 11 dari 13 karyawan mengatakan bahwa pada aspek *altruism* subjek mengatakan mau membantu rekan kerja yang terlihat membutuhkan bantuan hanya jika dimintai tolong, hal ini juga di dukung dari hasil observasi yang menunjukkan beberapa subjek enggan membantu rekan kerjanya yang membutuhkan bantuan saat banyak barang datang. Pada aspek *courtesy* subjek mengatakan bahwa subjek menolak pembicaraan (*sharing*) dengan rekan kerja jika sedang bekerja, hal ini juga di dukung dari hasil observasi yang menunjukkan beberapa subjek menghindari pembicaraan dengan rekan kerjanya saat jam kerja. Pada aspek *sportsmanship* subjek mengatakan bahwa subjek akan mengeluh langsung kepada atasan tentang segala sesuatu yang subjek anggap itu memberatkan dirinya, hal ini juga di dukung dari hasil observasi yang menunjukkan beberapa subjek langsung menyampaikan keluhan kesahnya saat atasan menyuruh untuk lembur. Pada aspek *conscientiousness* subjek mengatakan bahwa subjek sering merasa bosan dengan pekerjaan yang di lakukan sehingga sering menyepelkan pekerjaan tersebut dengan santai, hal ini juga di dukung dari hasil observasi yang menunjukkan beberapa subjek terlihat

duduk bersantai dan bermain ponsel saat situasi supermarket sedang ramai sehingga beberapa pelanggan sering di abaikan. Serta pada aspek *civic virtue* subjek mengatakan bahwa subjek kurang berpartisipasi terhadap berbagai kegiatan yang di selenggarakan perusahaan, yang mana dari hasil observasi terlihat bahwa beberapa subjek mengeluhkan untuk ikut serta berpartisipasi dan tidak bersemangat dalam kegiatan pengajian rutin setiap minggu karena merasa malas dan lelah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa 11 dari 13 dapat di indikasikan memiliki *organizational citizenship behavior* yang rendah di dalam dirinya.

Melihat berbagai fakta-fakta pada karyawan Pamela 6 Supermarket Yogyakarta sungguh sangat disayangkan karena adanya permasalahan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal ini tentu akan merugikan orang lain terutama perusahaan itu sendiri. Seharusnya karyawan memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi, guna menjaga hubungan yang baik dengan karyawan lain, lebih menyatu dengan lingkungan pekerjaan, minimnya perilaku menyimpang dalam organisasi, tingkat absensi yang rendah, melakukan pekerjaan dengan sukarela, dan efisiensi meningkat. *Organizational citizenship behavior* berperan penting bagi berjalannya kehidupan organisasi karena dapat meningkatkan produktivitas karyawan, menghemat SDM yang dimiliki manajemen, menjadi cara untuk mengkoordinasi kegiatan tim kerja yang efektif, dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk merekrut dan mempertahankan karyawan terbaik, mempertahankan stabilitas kinerja organisasi, sehingga mampu organisasi untuk bertahan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Organ,

2006). Oleh karena itu, adanya *organizational citizenship behavior* membuat efektivitas perusahaan semakin meningkat dikarenakan *organizational citizenship behavior* mampu menghindari seorang karyawan melakukan kesalahan dan perselisihan (Nazmah, 2014).

Pada beberapa penelitian, *organizational citizenship behavior* memiliki berbagai dampak. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ariani (2011) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *organizational citizenship behavior* dengan kinerja tugas. Semakin tinggi *organizational citizenship behavior* maka semakin tinggi kinerja tugas. Sebaliknya semakin rendah *organizational citizenship behavior* maka semakin rendah kinerja tugas. Berdasarkan hasil penelitian di atas, diketahui bahwa karyawan yang memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* rendah, rentan mengalami hambatan dalam melaksanakan tugas dan penurunan prestasi.

Menurut Organ (2006), *organizational citizenship behavior* itu sendiri dipengaruhi oleh 6 faktor, yaitu *perceived organizational support*, suasana hati atau *mood*, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, masa kerja, jenis kelamin, budaya dan iklim organisasi. (1) *Perceived organizational support*, diartikan pekerja yang merasa bahwa dirinya mendapat perhatian dari organisasi maka dirinya akan memberikan timbal baliknya. (2) Suasana hati atau *mood*, merupakan karakteristik yang dapat berubah - ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain. (3) Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, diartikan interaksi atasan-bawahan yang berkualitas tinggi akan meningkatkan rasa percaya dan hormat

bawahan pada atasannya sehingga bawahan termotivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan oleh atasan. (4) Masa kerja, dapat berkorelasi dengan *organizational citizenship behavior* karena variabel-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “investasi” karyawan di organisasi. (5) Jenis kelamin, bahwa wanita cenderung lebih mengutamakan pembentukan relasi dan lebih menunjukkan *organizational citizenship behavior* dari pada pria. (6) Budaya dan iklim organisasi, menggunakan teori pertukaran sosial untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap budaya dan iklim organisasi, maka akan memberikan umpan balik yang positif yang berorientasi pada tugas dan pemeliharaan perusahaan. Berdasarkan faktor - faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*, peneliti memilih faktor *perceived organizational support*. Konsep *perceived organizational support* menjelaskan interaksi individu dengan organisasi yang secara khusus mempelajari bagaimana organisasi memperlakukan karyawannya (Ucar & Otken, 2013). Studi Shore dan Wayne (1993) menemukan bahwa *perceived organizational support* dapat menjadi prediktor *organizational citizenship behavior*. Fenomena lain yang terjadi di Pamella Supermarket saat peneliti sedang melakukan observasi dan berbelanja di Pamella Supermarket menunjukkan bahwa beberapa karyawan bekerja tidak sesuai dengan perintah atasan, bahkan beberapa karyawan juga sering menunda pekerjaan yang sudah menumpuk, serta kurangnya semangat karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu peneliti memilih *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasional) untuk di jadikan sebagai variabel bebas dalam penelitian. Pada penelitian sebelumnya yang di

lakukan oleh Puspitasari (2014) di mana *perceived organizational support* di temukan mampu membuat seseorang menampilkan *organizational citizenship behavior*. Ketika karyawan merasa penting bagi perusahaan, maka karyawan akan cenderung mengembangkan kepercayaan terhadap perusahaan dan bersedia untuk memberikan saran yang lebih kondusif untuk pertumbuhan organisasi. Karyawan yang mempunyai *perceived organizational support* yang baik akan berusaha sekuat tenaga untuk membalas kebaikan yang di terimanya dari organisasi.

Eisenberger (2002) mendefinisikan *perceived organizational support* merupakan keyakinan umum karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberikan penghargaan kontribusi dan peduli atas kesejahteraan karyawan. *Perceived organizational support* yang di rasakan karyawan ini di nilai sebagai kepastian akan tersedianya bantuan dari organisasi ketika bantuan tersebut di butuhkan untuk mendukung pelaksanaan tugas karyawan agar dapat berjalan secara efektif serta untuk menghadapi situasi - situasi yang mengandung tekanan. Menurut Luthans (2017) kecocokan karyawan di tunjukkan dengan perilaku yang positif terhadap organisasi, berusaha untuk tetap berada dalam organisasi, terlibat secara penuh dalam pekerjaan, memberikan kehidupan kerja yang lebih baik. Karyawan menjadi lebih peduli terhadap fungsi organisasi yang efektif sehingga lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaan, berusaha memelihara perilaku - perilaku yang menguntungkan organisasi dan mengerahkan seluruh kemampuan serta keahlian yang di milikinya dalam melakukan pekerjaan (Tobing, 2017).

Eisenberger (2002) memberikan 3 aspek yang biasanya di jadikan parameter untuk mengevaluasi *perceived organizational support* antara lain: (1) dukungan atasan yaitu keadaan dimana karyawan menerima perhatian khusus dan kesejahteraan dari manajer atau atasannya. (2) penghargaan yaitu sesuatu yang diberikan pada karyawan jika karyawan tersebut telah melakukan pekerjaan tidak hanya pada tugas pokoknya saja, tetapi juga bekerja lebih dengan hasil yang memuaskan demi kemajuan organisasi. (3) kondisi kerja yaitu keadaan lingkungan kerja di suatu perusahaan yang menjadi tempat bekerja para karyawan yang bekerja di dalam lingkungan tersebut.

Menurut Organ (2006) *organizational citizenship behavior* adalah kontribusi karyawan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja, tidak berkaitan langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. *Organizational citizenship behavior* berkorelasi dengan sejumlah variabel organisasi, salah satunya adalah *perceived organizational support* (Robbins & Judge, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Moorman (2017) menemukan adanya pengaruh kuat dari *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi *perceived organizational support* maka akan semakin tinggi *organizational citizenship behavior*. Karyawan akan rela memberikan kinerja terbaiknya di luar tugas-tugas resminya karena merasa bahwa organisasi memberikan apa yang karyawan harapkan. *Perceived organizational support*, baik pemberian penghargaan kepada karyawan akan dapat menciptakan suatu komitmen bagi karyawan untuk tetap bertahan di organisasi. Persepsi karyawan terhadap dukungan organisasional

dapat berarti menghargai kontribusi karyawan, mendengar keluhan, merasa bangga akan hasil kinerja atau prestasi karyawannya dan memenuhi kebutuhan karyawannya. Adanya *perceived organizational support* yang di rasakan karyawan menjadikan karyawan termotivasi untuk berperilaku *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan sebuah rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah “apakah terdapat hubungan antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Pamella Supermarket Yogyakarta ?”

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di uraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Pamella Supermarket Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Menghasilkan sesuatu yang baru bagi ilmu pengetahuan dan memperkaya pengetahuan khususnya dalam ilmu psikologi industri dan organisasi, tentunya dengan informasi yang mutakhir, serta memberikan pandangan yang baru dan memperluas pengetahuan mengenai hubungan antara

perceived organizational support dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini di harapkan dapat berguna untuk pihak peneliti selanjutnya untuk menjadi bahan pertimbangan dalam rangka menyusun penelitian terkait *organizational citizenship behavior* pada karyawan.

2) Bagi Pamella Supermarket Yogyakarta

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi tentang sejauhmana pentingnya karyawan memiliki *perceived organizational support* yang di rasakan dalam menjalani pekerjaannya, sehingga persepsi tersebut dapat menimbulkan seberapa besar *organizational citizenship behavior* yang di tunjukkan pada karyawan Pamella Supermarket Yogyakarta.