

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan bisnis ritel di Indonesia sangatlah pesat dan menjadi bisnis yang memiliki prospek menjanjikan (Probowati, 2011). Menurut Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (APRINDO) data perkembangan bisnis ritel di Indonesia cenderung mengalami kenaikan sebesar 10-15% setiap tahunnya, pada tahun 2019 perusahaan retail di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 10% dibandingkan tahun 2018, dengan total gerai sebanyak 45.000 yang tersebar di hampir seluruh wilayah di Indonesia hal ini menyebabkan persaingan pada bisnis ritel semakin ketat, sehingga menuntut setiap perusahaan untuk berlomba menawarkan pelayanan yang baik untuk meningkatkan jumlah konsumennya (Fatimah, 2019).

Bisnis retail sendiri diartikan sebagai keseluruhan dari suatu aktivitas bisnis yang menyangkut penjualan barang dan jasa yang dilakukan oleh perusahaan bisnis secara langsung kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangga (Berman & Evans, 2012). Bisnis ritel terbagi atas 2 kelompok yaitu perdagangan eceran besar dan perdagangan eceran kecil. Kelompok pedagang eceran besar terdiri dari *department store*, supermarket atau swalayan, *discount house*, *hypermarket*, *general store* dan *chain store*. Kemudian, perdagangan eceran kecil terdiri dari kios, depot, warung, pedagang kaki lima, dan pasar sore (Sopiah & Syihabudhin, 2008). Berdasarkan penjelasan diatas, dari berbagai jenis perusahaan ritel di Indonesia swalayan atau supermarket merupakan bisnis yang berkembang pesat, berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah swalayan

di Indonesia mencapai 1276 Swalayan, lebih besar dari pada jumlah pusat perbelanjaan lainnya (Badan Pusat Statistik, 2019). Oleh sebab itu perusahaan ritel memiliki tuntutan untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah (Rijal, 2016).

Terkait hal di atas, peneliti memilih karyawan PT.X sebagai subjek dalam penelitian ini. PT.X merupakan perusahaan bisnis yang bergerak dibidang ritel yang menjual produk pemenuhan kebutuhan pokok sehari-hari serta menyediakan area untuk permainan anak, area *food court* dan area *fashion*. PT.X berada di pusat kota Pekanbaru dan menjadi tempat belanja yang sering didatangi banyak konsumen setiap harinya. Berlokasi di kawasan perkotaan dan tawaran harga produk yang lebih murah, membuat tingkat konsumen yang berkunjung ke PT.X setiap hari mencapai sekitar 100-300 konsumen dengan pendapatan sekitar Rp.100-500 juta (Annual Report PT.X, 2021). Lokasi dapat mempengaruhi minat beli konsumen, akses yang mudah, dan tempat yang nyaman menjadi pilihan konsumen dalam kebutuhannya membeli barang-barang yang mereka inginkan (Kurniawan & Krismonita, 2020). Jumlah karyawannya sekitar 150 orang yang terdiri dari karyawan tetap dan kontrak dengan rentang usia antara 20-40 tahun dan memiliki 3 cabang swalayan.

Menurut pihak manajemen yaitu bagian personalia PT.X yang diwawancarai peneliti pada tanggal 28 maret 2021 menjelaskan bahwa karyawan tetap PT.X memiliki deskripsi pekerjaan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen (senyum,salam,sapa), mengecek kesediaan barang/ produk di rak

*display*, membantu konsumen dalam mencari barang, memberikan informasi tentang barang dan produk, menjaga kebersihan lingkungan kerja, membuat laporan berbagai hambatan ke atasan dan bekerja dalam *teamwork*. Pihak manajemen juga menjelaskan bahwa bekerja sebagai karyawan tetap PT.X memiliki tugas yang besar karena berhubungan dengan konsumen, dimana terkadang setiap karyawan harus bersedia memberikan peran lebih atau bekerja di luar deskripsi pekerjaan seperti menggantikan tugas karyawan yang tidak hadir, tetap melayani konsumen ketika sudah memasuki jam istirahat masih melayani konsumen walaupun jam kerja sudah habis, membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dan menyelesaikan berbagai hambatan yang terjadi, sehingga ketika karyawan bersedia menjalani tugas diluar dari deskripsi pekerjaan tersebut maka perusahaan telah mendapatkan karyawan yang berkualitas untuk dapat meningkatkan pendapatan.

Industri ritel modern di Pekanbaru juga mengalami pertumbuhan dan perkembangan di hampir disetiap kecamatan, kondisi ini berdampak pada kekuatan persaingan bisnis yang menjadi ancaman bagi setiap perusahaan (Kasmiruddin, 2013). Berdasarkan kondisi tersebut dengan perbandingan jumlah karyawan dan banyaknya konsumen yang datang setiap harinya, membuat tuntutan pekerjaan karyawan akan sangat berat, sehingga karyawan tidak hanya dituntut untuk melaksanakan tugas dalam deskripsi pekerjaannya saja, melainkan perusahaan akan merasa beruntung jika memiliki karyawan yang bersedia untuk melakukan tugas-tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaannya atau karyawan dengan perilaku *organizational citizenship behavior*.

Perilaku *organizational citizenship behavior* dapat muncul dengan melihat status karyawan yang menjadi salah satu yang perlu diperhatikan. Subjek penelitian ini merupakan karyawan tetap PT.X. Menurut Hendrajana dkk. (2017) status karyawan dibedakan menjadi tiga yaitu karyawan tetap, karyawan kontrak dan karyawan *outsourcing*. Perbedaan utama dari status karyawan terlihat pada karyawan kontrak dan tetap. Karyawan tetap tidak memiliki jangka waktu untuk masa kerjanya sedangkan karyawan kontrak memiliki jangka waktu untuk masa kerjanya. Menurut Van Dyan & Ang (1998) karyawan tetap, yang telah mempunyai rasa memiliki terhadap perusahaan di prediksi lebih memiliki kinerja yang baik dan menunjukkan OCB yang lebih besar. Sedangkan karyawan kontrak melakukan pekerjaan sesuai dengan deskripsi tugasnya saja yang di dasarkan atas kewajiban *in-role* yang harus dilakukan. Rendahnya OCB karyawan kontrak tersebut mengingat kurangnya rasa memiliki terhadap perusahaan. Namun pada penelitian yang dilakukan Lestari (2014) menunjukkan tingkat OCB pada karyawan tetap di suatu perusahaan menunjukkan tingkat OCB yang berada di kategori sedang, dimana pada dimensi *courtesy* didapatkan hasil bahwa masih kurangnya komunikasi yang baik antar karyawan dikarenakan perbedaan pola pikir antara karyawan yang sudah lama bekerja dengan yang baru sehingga menimbulkan perselisihan, kemudian pada dimensi *sportsmanship* kurang dapat diaplikasikan karena masih adanya perasaan tidak nyaman dengan kondisi kerja dan lingkungan kerja. Hal ini menunjukkan menunjukkan adanya perbedaan status karyawan mempengaruhi munculnya perilaku *organizational citizenship behavior*.

Penelitian yang dilakukan Suryanto dan Roy Setiawan (2013) pada salah satu swalayan disurabaya menunjukkan permasalahan pada karyawannya seperti masalah karyawan yang absen (tidak masuk kerja) tanpa memberitahukan perusahaan, karyawan yang menunjukkan perilaku malas atau tidak rajin saat bekerja, masih banyak konsumen komplain karena produk yang cacat dan kadaluarsa dan masih banyak karyawan yang tidak mengikuti prosedur kerja perusahaan

Kunci keberhasilan dari bisnis ritel yang sukses terletak pada kepuasan pelanggan, untuk menciptakan kepuasan pelanggan maka diperlukan kualitas pelayanan karyawan dan barang yang dijual dengan baik (Graha & Wardana, 2016). Menurut Rijal (2016) jika karyawan menunjukkan karakteristik *organizational citizenship behavior* seperti sukarela membantu orang lain, berperan lebih dari harapan yang diberikan perusahaan, mencegah terjadinya masalah sehingga sebisa mungkin memberikan pelayanan yang baik pada konsumen tentunya akan meningkatkan kinerja organisasi dan meningkatkan pandangan konsumen terhadap perusahaan karena lingkungan kerja yang efektif dari karyawan yang menambah kepercayaan konsumen untuk terus datang ke perusahaan tersebut sehingga produktivitas perusahaan meningkat dan target perusahaan dapat tercapai.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah menemukan bukti bahwa *organizational citizenship behavior* mempunyai dampak positif terhadap kinerja individu dan organisasi. Penelitian yang dilakukan 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. Karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* rendah, rentan mengalami hambatan dalam melaksanakan tugas dan penurunan prestasi.

Karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* akan menampilkan perilaku menolong orang lain, bersedia mengerjakan tugas-tugas ekstra dan patuh terhadap aturan-aturan atau prosedur di tempat kerja yang akan meningkatkan kinerja organisasi dan berkontribusi pada hubungan yang positif dalam organisasi maupun pelanggan (Hendrawan dkk., 2018). Ketika karyawan memiliki OCB akan menampilkan loyalitas yang tinggi terhadap tempat kerjanya, merasa nyaman dan aman di tempat kerja dan berorientasi pada perilaku yang melebihi harapan perusahaan (Muhtar, 2015). Bentuk OCB dapat dilihat dari perilaku-perilaku karyawan yang berupa kepatuhan, loyalitas dan partisipasi nyata karyawan (Graham, 1991).

Menurut Organ, Podsakoff dan MacKenzie (2006) *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah bentuk perilaku individu yang bersedia untuk memberikan performa melebihi ketentuan deskripsi tugas dan tidak berkaitan langsung atau eksplisit dengan sistem reward, sehingga jika ditampilkan mampu meningkatkan fungsi organisasi secara efektif dan efisien. Perilaku ini tidak termasuk syarat dalam deskripsi pekerjaan sehingga jika tidak dilakukan tidak diberi hukuman. Individu yang menampilkan perilaku OCB akan melakukan peran lebih yang bertujuan untuk membantu orang lain secara pribadi sehingga mampu meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan (Zhang, 2011).

*Organizational citizenship behavior* (OCB) mengandung dimensi-dimensi yang membuat seorang karyawan mampu meningkatkan efektivitas organisasi, Menurut Organ dkk. (2006) terdapat lima dimensi OCB yaitu: *altruism*, *courtesy*, *sportsmanship*, *Conscientiousness*, dan *civic virtue*. *Altruism* (perilaku menolong) yaitu perilaku individu yang berinisiatif untuk membantu atau menolong rekan kerja dalam organisasi secara sukarela di luar kewajiban pokok baik yang berhubungan dengan pekerjaan ataupun di luar pekerjaan. *Courtesy* (sikap hormat) yaitu perilaku individu yang menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari perselisihan antar anggota, ditunjukkan dengan rasa saling menghormati, perhatian, serta menghargai rekan kerja. *Sportsmanship* (sikap toleransi) yaitu kesediaan individu untuk bertoleransi terhadap gangguan pekerjaan sehingga menerima apapun yang ditetapkan oleh organisasi dengan menghilangkan perasaan negatif, serta tidak mengeluh dengan pekerjaannya. Keempat, *Conscientiousness* (sikap sukarela) yaitu perilaku optimis dengan dedikasi yang tinggi pada pekerjaan dan keinginan untuk melebihi standar pencapaian dalam setiap aspek dan melebihi harapan organisasi. Kelima, *Civic virtue* (sikap tanggung jawab) yaitu perilaku yang menunjukkan bahwa individu tersebut memiliki rasa tanggung jawab untuk terlibat, berpartisipasi, dan peduli atas keberlangsungan perusahaan atau organisasi.

Penelitian yang dilakukan Hindristina, Sujana dan Novariani (2021) pada salah satu perusahaan ritel memperlihatkan beberapa karyawan yang melakukan tindakan yang tidak mematuhi aturan, kurangnya komunikasi dan ketidakcocokan

terhadap rekan kerja yang menyebabkan terjadinya konflik antar karyawan sehingga karyawan malas untuk membantu rekan kerjanya.

Hal ini dikuatkan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap karyawan PT.X terkait dengan OCB pada tanggal 18-19 Maret 2021 yang berjumlah 10 orang karyawan. Hasil wawancara yakni 9 dari 10 karyawan PT.X merasa tidak mau memberikan bantuan kepada rekan kerja lain, mengeluh akan tugasnya, menunda pekerjaan, pernah terlibat dalam perselisihan, bermain ponsel saat waktu kerja dan sebagainya, interaksi antar rekan kerja yang minim dan tidak mau melakukan pekerjaan tambahan jika tidak diberi upah tambahan. Hal tersebut ditunjukkan dengan aspek *altruism*, karyawan mengatakan ragu dalam memberikan bantuan kepada karyawan lain terkait pekerjaan karena merasa itu bukan tanggung jawabnya. Pada aspek *courtesy*, karyawan juga mengatakan jarang berdiskusi dengan karyawan lain terkait pekerjaan dan beberapa subjek terlihat mengacuhkan karyawan lain ketika bertanya soal pekerjaan. Pada aspek *sportsmanship*, karyawan juga mengatakan menolak jika diberikan tugas yang dirasa memberatkan dan merasa rugi apabila diberi tugas tambahan melebihi jam kerja tanpa adanya upah tambahan. Pada aspek *conscientiousness*, karyawan juga mengatakan sering merasakan bosan dan mengantuk saat bekerja sehingga sering mengobrol dan duduk bersantai saat jam kerja. Pada aspek *civic virtue*, karyawan juga mengatakan jarang berpartisipasi dan turut serta dalam kegiatan yang diadakan perusahaan, karyawan lebih memilih untuk beristirahat dari pada menghadiri kegiatan atau acara tahunan yang biasanya diadakan dihari libur. Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar subjek terindikasi memiliki permasalahan

*organizational citizenship behavior* (OCB). Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan Sembilan dari sepuluh karyawan PT.X di pekanbaru menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior* yang rendah.

Individu yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi akan menjaga hubungan baik sesama rekan kerja, lebih menyatu dengan lingkungan kerja, tingkat absensi rendah dan melakukan pekerjaan dengan sukarela sehingga berdampak baik bagi efektifitas perusahaan (Organ dkk., 2006). Disamping itu Organ dkk. (2006) juga menjelaskan bahwa individu yang memiliki OCB yang rendah akan menunjukkan perilaku seperti interaksi sesama rekan kerja yang minim dan kurangnya kepedulian akan tugas dan tanggung jawab kerjanya sehingga akan menurunkan efektivitas perusahaan.

*Organizational citizenship behavior* penting bagi berjalannya kehidupan organisasi karena dapat meningkatkan loyalitas karyawan, menjadi cara untuk mengkoordinasi kegiatan tim kerja yang efektif dan dapat mempertahankan stabilitas kinerja organisasi, sehingga organisasi mampu bertahan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Podsakoff, 2000). Selanjutnya di jelaskan oleh Luthans (2006) individu yang memberikan kontribusi pada keefektifan organisasi dengan melakukan hal di luar tugas atau peran utamanya adalah aset bagi perusahaan sehingga perusahaan memiliki rating kinerja yang lebih tinggi.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Menurut Podsakoff dkk. (2000) terdapat pengelompokkan faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu perbedaan individu, sikap kerja dan variabel kontekstual lainnya. Faktor perbedaan individu dapat diartikan

sifat stabil yang dimiliki individu yang meliputi kepribadian, kemampuan, pengalaman, pelatihan, pengetahuan, ketidakpedulian dengan penghargaan, dan kebutuhan untuk otonomi. Salah satu faktor perbedaan individu yang berkaitan dengan OCB adalah kemampuan yang dimiliki masing-masing individu (Podsakoff dkk., 2000). Menurut Robbins dan Judge (2008) kemampuan (*ability*) merupakan kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan seseorang dalam mempertahankan ketekunan dan mengatasi berbagai hambatan maupun tantangan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan dengan tetap konsisten dalam jangka waktu yang panjang adalah *grit* (Duckworth, 2007). *Grit* merupakan kunci sukses dalam berbagai aspek kehidupan dan sebagai aspek non-kognitif yang mempengaruhi hasil kerja seseorang (Duckworth & Gross, 2014).

Menurut Duckworth dan Quin (2009) tingkatan *grit* yang dimiliki setiap individu berbeda-beda. Duckworth dkk.(2007) dalam bukunya menjelaskan bahwa hal terpenting untuk sukses dan bahagia bukanlah bakat, tetapi keteguhan hati dan kegigihan, bahkan Duckworth membuat alat ukur khusus yang disebut *grit Scale*. Ditemukan bahwa individu yang memiliki skor *grit scale* tinggi akan sukses dibandingkan yang lain, individu yang memiliki *grit* tinggi akan lebih sukses dan karakter ini akan berdampak besar dalam mencapai tujuan dan kesuksesan (Duckworth dkk., 2007). Terdapat penelitian sebelumnya yang menunjukkan perbedaan derajat *grit* pada mahasiswa, *grit* yang rendah akan menunjukkan upaya yang dilakukan individu dalam untuk mencapai tujuan penting dalam hidupnya bukan lah hal yang utama, sedangkan individu yang memiliki *grit* tinggi lebih

berhasil dalam hidupnya dan meraih kesuksesan karena memiliki tujuan penting dalam hidupnya (Izaach, 2017).

Hasil penelitian Reed dan Jeremiah (2017), didapatkan bahwa *grit* memiliki pengaruh dalam keberhasilan individu, didalam *grit* terdiri dari motivasi, *self control*, pola pikir positif dan arah tujuan dari masing-masing, kualitas ini memiliki pengaruh terhadap penyesuaian diri individu jika dihadapkan berbagai tantangan. Kemudian penelitian Hochanadel dan finamore (2015) menjelaskan bahwa *grit* merupakan suatu ciri yang membantu seseorang untuk mengubah persepsi bahwa penentu kesuksesan tidak hanya dari kecerdasan, individu yang memiliki *grit* tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik daripada individu dengan *grit* yang rendah. Karyawan yang memiliki *grit* ditunjukkan dengan perilaku mau bekerja keras dan berpegang teguh pada apa yang sudah menjadi pilihan selama bertahun-tahun dan mampu menghadapi berbagai rintangan, kegagalan dan kesulitan dalam mencapainya (Duckworth dkk., 2007).

Hal tersebut juga sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 18-19 Maret 2021, pada 10 karyawan PT.X. Berdasarkan hasil wawancara terdapat 7 dari 10 karyawan merasa kurang semangat dalam menjalankan tugas, merasa bahwa pekerjaannya bukan bagian dari minatnya sehingga ragu akan tugas yang dia kerjakan, karyawan juga merasa kurang mencintai pekerjaannya sehingga merasa bosan ketika bekerja, tidak fokus pada apa yang dikerjakan, merasa frustrasi ketika diberikan banyak tugas dan merasa kurang mampu menyelesaikan tugas yang dirasa menyulitkan. Berdasarkan hasil

pernyataan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa karyawan memiliki masalah dalam hal kegigihan (*grit*).

*Grit* merupakan kemampuan seseorang dalam mempertahankan ketekunan dan mengatasi berbagai hambatan maupun tantangan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan dengan tetap konsisten dalam jangka waktu yang panjang (Duckworth dkk., 2007). *Grit* merupakan variabel psikologis berdasarkan psikologis positif yang mengutamakan ketekunan sebagai indikator kesuksesan jangka panjang (Culin, dkk., 2014).

Menurut Duckworth dkk. (2007) terdapat dua aspek *grit*. Pertama, konsistensi minat (*consistency of interest*) yaitu kemampuan individu untuk mempertahankan minat pada suatu tujuan yang sama dalam jangka waktu yang panjang. Kedua, ketahanan dalam berusaha (*perseverance of effort*) yaitu kemampuan menyelesaikan suatu pekerjaan atau usaha yang dilakukan tanpa rasa takut walaupun menghadapi tantangan dan rintangan.

*Grit* sebagai karakteristik individu sangat berorientasi pada orang lain, tidak hanya berorientasi pada kesuksesan dirinya sendiri tetapi juga memiliki minat terhadap kesejahteraan orang lain, kemudian individu yang memiliki *grit* akan mendorong adanya perilaku kerja yang baik dan perilaku pro-sosial (Duckworth, 2016). Sejalan dengan penjelasan tersebut, menurut Organ dkk. (2006) *organizational citizenship behavior* merupakan tindakan yang menampilkan perilaku prososial yang terjadi di dalam organisasi baik yang diberi atau tidak diberi imbalan oleh perusahaan.

Perbedaan yang dimiliki masing-masing individu tersebut terutama dalam hal kemampuan untuk mencapai tujuan hidup dan mengatasi berbagai tantangan dapat mendorong timbulnya perilaku ekstra peran dan prososial yang mencerminkan OCB, hal ini didukung oleh pendapat Duckworth (2016) *grit* dapat menampilkan individu yang memiliki kinerja baik dan menunjukkan adanya tindakan prososial yang dilakukan individu, sehingga tujuan akhir dari orang-orang yang memiliki *grit* adalah hidup prososial dan kehidupan bermakna. Penelitian yang dilakukan Fitaloka dkk. (2020) menemukan hasil bahwa perilaku prososial memiliki hubungan yang signifikan dengan *grit*, individu yang memiliki *grit* tinggi akan mempertahankan minat mereka pada tujuan jangka panjang dan mensejahterakan orang disekitarnya. Hal ini sejalan dengan pendapat Organ dkk. (2006) yang menjelaskan bahwa OCB merupakan tindakan yang menampilkan perilaku prososial yang terjadi di dalam organisasi baik yang diberi atau tidak diberi imbalan oleh perusahaan. Tindakan prososial dalam OCB ditunjukkan dalam bentuk kemauan untuk melakukan tugas ekstra seperti mau bekerjasama, tolong menolong, memberikan saran, berperan aktif, dan menggunakan waktu kerja dengan efektif (Paramita, 2012). Berdasarkan paparan diatas, *grit* dapat diprediksi memiliki hubungan dengan OCB.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sudarji dan Priskila (2019) menunjukkan adanya korelasi yang positif antara *grit* dan OCB lebih mengarah pada sifat personal individu dan tidak berkorelasi dengan OCB yang didasarkan organisasi. Kemudian hasil penelitian Arifin, dkk (2019) juga menemukan adanya

hubungan antara *grit* dan OCB secara langsung ataupun di mediasi oleh keterlibatan kerja .

Berdasarkan permasalahan diatas, *grit* diasumsikan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT.X di Pekanbaru. Oleh karena itu, peneliti mengajukan sebuah rumusan masalah sebagai berikut : apakah terdapat hubungan antara *grit* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di PT.X ?

## **B. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *grit* dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT.X di Pekanbaru.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu dan memperkaya pengetahuan khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi tentunya serta memperluas pengetahuan baru mengenai *grit* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan.

#### **b. Manfaat Praktis**

##### **1). Bagi Karyawan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan ilmu dan pembelajaran karyawan untuk terus meningkatkan OCB *organizational citizenship behavior* antar rekan kerja dapat dilakukan cara membangun kerjasama

antar rekan kerja, meningkatkan komunikasi seperti saling memberikan masukan terkait pekerjaan dan saling memberikan semangat antar sesama rekan kerja untuk membangun kepercayaan sehingga lingkungan kerja menjadi lebih efektif.

2). Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pemahaman tentang sejauh mana pentingnya karyawan untuk memiliki *grit* dalam menjalani pekerjaannya dan dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan untuk memotivasi dan menumbuhkan minat karyawan agar meningkatkan *organizational citizenship behavior*.

3). Bagi Peneliti selanjutnya

Melalui penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pihak peneliti selanjutnya agar menjadi bahan pertimbangan dalam rangka menyusun penelitian terkait *grit* dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan perusahaan ritel.