

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu hal terpenting dalam usaha untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi. Saat ini organisasi harus menghadapi tantangan seperti bagaimana organisasi menanggapi perubahan dari eksternal dan menyesuaikan perubahan yang terjadi dengan lingkungan internal organisasi tersebut. Dengan adanya berbagai tantangan yang dihadapi karyawan diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan yang terjadi (Kusumajati, 2014).

Kunci sukses sebuah perusahaan adalah pada sumber daya manusia yaitu sebagai inisiator dan agen perubahan terus-menerus, pembentukan proses serta budaya yang secara bersama meningkatkan kemampuan perubahan organisasi. Setiap perusahaan membutuhkan SDM atau karyawan yang memiliki kinerja yang maksimal sehingga produktivitas individu maupun perusahaan akan meningkat. Produktivitas yang semakin meningkat akan membuat perusahaan dapat mencapai tujuannya. Keberhasilan apapun dalam meningkatkan kualitas dan produktivitas harus melibatkan karyawan (Robbins & Judge, 2008).

Produktivitas atau kinerja yang dihasilkan dipengaruhi oleh individu yang ada di dalam individu itu sendiri. Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sumber daya utama yang penting dan tidak dapat diabaikan oleh organisasi. Hal ini didukung oleh Robbins dan Judge (2008) yang menyatakan bahwa faktor manusia merupakan faktor utama dalam organisasi karena manusia

sangat berpengaruh dalam peningkatan produktivitas dan kualitas di dalam perusahaan. Menurut Tanto, Dewi dan Budi (2012) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempunyai pengaruh terhadap produktivitas karyawan adalah faktor usia. Usia yang masih dalam masa produktif biasanya mempunyai tingkat produktivitas lebih tinggi dibandingkan dengan tenaga kerja yang sudah berusia tua sehingga fisik yang dimiliki menjadi lemah dan terbatas. Berdasarkan data hasil proyeksi penduduk oleh Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2017 populasi penduduk Indonesia saat ini lebih didominasi oleh kelompok umur produktif yakni antara 15-64 tahun.

Di Indonesia generasi yang sudah memasuki usia produktif yaitu generasi X dan generasi Y. Mannheim (1952) menjelaskan bahwa individu yang menjadi bagian dari satu generasi, adalah individu yang memiliki kesamaan tahun lahir dalam rentang waktu 20 tahun dan berada dalam dimensi sosial dan dimensi sejarah yang sama. Menurut Howe dan Strauss (dalam Yanuar, 2016) mengatakan generasi X adalah generasi yang lahir pada tahun 1981-1961 sedangkan generasi Y adalah generasi yang lahir pada tahun 2000-1982.

Dalam pekerjaannya, generasi X dan generasi Y memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Generasi X memiliki karakteristik yaitu generasi yang menunjukkan kemandirian dan bekerja dengan adanya aturan yang jelas namun tidak kaku. Suasana kerja yang nyaman dan juga memberikan kebebasan untuk menyelesaikan tugasnya merupakan aspek yang akan membantunya tetap bersemangat dalam mengerjakan tugasnya. Anantatmula (2012) mengatakan bahwa ekspektasi kerja dari generasi X adalah cenderung diberikan otoritas dalam pekerjaan, hal ini disebabkan karena dalam bekerja generasi X tidak memiliki sifat individualis dan

mampu bekerja dengan tim. Sehingga hal ini akan memberikan generasi X keterlibatan yang baik dalam pengambilan keputusan. Generasi X akan merasa senang dan dihargai oleh perusahaan apabila perusahaan mampu memberikan semacam pengembangan diri dalam bentuk seminar atau training sehingga karyawan akan terus melakukan inovasi yang baik bagi individu dan perusahaan di mana karyawan bekerja.

Generasi Y dikenal dengan sebutan generasi millennial atau milenium. Generasi Y memiliki karakteristik yang berbeda dengan generasi X. Menurut Erickson (2008) generasi Y memiliki karakteristik yakni generasi yang multikultural, memiliki tingkat kesukarelawanan yang tinggi, percaya diri, dan juga cerdas dalam teknologi. Menurut Crampton dan Hodge (dalam Yanuar, 2016) secara umum generasi tersebut merupakan individu yang ingin dihargai untuk usaha, dengan harapan generasi tersebut akan mendapatkan pujian secara konstan. Menurut Oktariani, Hubeis dan Sukandar (2017) generasi Y memiliki kecenderungan yang rendah terhadap komitmen dan loyalitasnya dalam bekerja, karena sifat generasi Y yang kurang serius dan menyepelekan pekerjaan. Oleh karena itu reward, gaji dan waktu yang fleksibel akan menjadi pertimbangan yang penting bagi generasi Y untuk tetap bekerja dan berada dalam suatu perusahaan. Lebih lanjut Oktariani, Hubeis dan Sukandar menjelaskan hal-hal yang biasanya dijadikan generasi Y pertimbangan dalam memiliki komitmen bekerja adalah waktu bekerja yang fleksibel, tidak ada penambahan jam kerja yang melebihi dari waktu seharusnya karyawan generasi Y bekerja. Memiliki rekan kerja yang menyenangkan ketika menyelesaikan pekerjaan, tetapi tidak menginginkan keterlibatan dalam hal-hal yang menimbulkan persaingan apabila bekerja sama dengan para generasi X.

Masalah yang seringkali dihadapi oleh generasi Y adalah sifat adiktif terhadap gadget dan perubahan perkembangan teknologi sehingga cenderung generasi Y tidak fokus dalam bekerja dan emosi tidak stabil. Myers dan Sadaghani (2010) menambahkan generasi millennial memiliki karakteristik yang berbeda yang dapat membuat interaksinya juga berbeda dengan generasi sebelumnya, generasi ini ingin memiliki nilai sekaligus menjadi relawan dalam pekerjaannya.

Menurut Yanuar (2016) kemajuan jaman menyebabkan komposisi penduduk tiap generasi akan berubah, komposisi kelompok *baby boomers* mulai menurun, jika terkait dengan usia produktif dan komposisi angkatan kerja maka jumlah kelompok generasi X dan Y yang terbanyak. Salah satu perusahaan yang mempekerjakan karyawan generasi X dan Y adalah Pamela Supermarket. 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 yang tersebar di Yogyakarta dengan jumlah keseluruhan karyawan hampir mencapai 700 karyawan dengan usia antara 20-45 tahun. Perkembangan yang ditunjukkan kelompok bisnis Pamela tidak terlepas juga dari prinsip berbagi yang selama ini di terapkan (Pamella, 2009). Pamela supermarket merupakan salah satu perusahaan retail yang menjual kebutuhan sehari-hari. 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). Karyawan di Pamela Supermarket memiliki tugas melayani konsumen untuk memilih barang atau menanyakan suatu tentang barang

yang biasa dilakukan oleh supermarket/swalayan. Karyawan memiliki tanggung jawab dibagiannya masing-masing yaitu bagian *food*, *non food*, alat rumah tangga, alat tulis, busana, kosmetik, dan baby center. Disetiap bagiannya, karyawan memiliki tugas yang harus dikerjakan. Karyawan bertugas menyusun barang-barang sesuai dengan bagiannya dan memeriksa persediaan barang, memasang label harga barang dengan benar dan lengkap serta mengganti setiap ada perubahan harga. Selain itu menjaga kebersihan toko dan kerapihan barang. Bertanggung jawab dengan barang-barang dibagiannya termasuk jika terjadi kehilangan. Karyawan harus dapat melayani konsumen dengan baik dan memuaskan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan. Karyawan juga harus mengikuti kegiatan yang diadakan perusahaan.

Adanya perbedaan generasi pada Pamella Supermarket menunjukkan juga adanya perbedaan karakteristik pada karyawannya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Pamella 7 Supermarket pada 15 Desember 2018 oleh 10 karyawan yaitu 5 karyawan generasi X dan 5 karyawan generasi Y di dapatkan hasil bahwa karyawan generasi Y lebih banyak memiliki permasalahan dari pada karyawan generasi X. Permasalahan yang sering dialami generasi Y antara lain yaitu karyawan generasi Y seperti karyawan yang malas membantu pekerjaan karyawan dari apabila bagian lain membutuhkan bantuan, karyawan yang sering mengeluh saat bekerja apabila datang barang banyak terlebih saat tidak ada karyawan lain yang membantunya, karyawan juga sering mengeluh apabila diberikan pekerjaan lebih dari atasannya. Beberapa karyawan juga mengatakan hanya bekerja sesuai waktu bekerja yang telah ditentukan apabila tidak ada pekerjaan yang mendesak dan merasa malas apabila diberikan tugas di luar jam

kerjanya. Karyawan juga terkadang melaksanakan perintah hanya saat diawasi oleh atasan. Selain itu, kurangnya komunikasi antar karyawan seperti saat karyawan lain yang tidak menginformasikan mengenai barang yang masuk ke gudang sehingga pekerjaan yang dilakukan tidak efisien. Dari hasil wawancara tersebut diketahui adanya permasalahan *organizational citizenship behavior* di Pamela Supermarket pada karyawan generasi Y.

Menurut Mearaj (2010) untuk mencapai kemajuan perusahaan dan menghadapi kompetitor, organisasi-organisasi memerlukan karyawan yang dapat membantu perusahaan mencapai kesuksesannya. Namun kenyataannya masih ada karyawan yang belum dapat membantu kesuksesan perusahaannya khususnya karyawan generasi Y di Pamela Supermarket. Karyawan harus bekerja keras dan bekerja dengan sungguh-sungguh dalam mencapai tujuan perusahaan. Hal ini diperkuat dengan teori menurut Setiawan (2016) yaitu perusahaan memerlukan karyawan yang dapat memajukan perusahaan untuk mencapai tujuan.

Katz (1964) ada tiga kategori perilaku karyawan yang diperlukan agar suatu organisasi dapat berjalan dengan baik, efektif dan efisien yaitu : 1. Karyawan harus berada dalam sistem, melalui proses rekrutmen, rendahnya turnover; 2. Karyawan melakukan peran yang diminta sesuai dengan job description yang telah ditetapkan; 3. Menunjukkan perilaku inovatif dan spontan di luar job description yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan. Menurut Pradhiptya (2013) perilaku yang diharapkan oleh organisasi tidak hanya perilaku *in-role*, tapi juga perilaku *extra role*. Perilaku *in-role* menurut Zhu (2015) adalah serangkaian aksi dari karyawan berdasarkan aturan yang diberikan oleh perusahaan bagi karyawan tersebut. Perilaku *extra-role* menurut Van Dyne, Graham dan Dienesch (1994) adalah

perilaku karyawan yang berusaha memberikan manfaat bagi organisasi dan melebihi standar peran yang ada. *Extra-role* disebut juga dengan *Organizational citizenship behavior*. Menurut Organ (2006) *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan bentuk perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*) yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Perilaku tersebut tidak termasuk dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan juga tidak diberikan hukuman.

OCB menurut Organ dan Konovsky (1989) adalah sejumlah perilaku spontan karyawan yang tidak diakui secara langsung oleh sistem gaji resmi namun perilaku tersebut dapat menguntungkan dan meningkatkan efisiensi pada organisasi. Menurut Organ (2006) OCB terdiri dari lima dimensi: 1. *altruism*, yaitu perilaku menolong, memberikan bantuan di luar tugas kewajiban pokok pekerjaan dengan sukarela baik yang berhubungan dengan pekerjaan maupun diluar pekerjaan; 2. *courtesy*, yaitu mencegah timbulnya masalah dengan orang lain dan perusahaan, yang ditunjukkan dengan rasa saling menghormati, perhatian, serta menghargai rekan kerja; 3. *sportsmanship*, yaitu toleransi terhadap gangguan pada pekerjaan atau menghilangkan perasaan negatif seperti tidak mengeluh dan berusaha merasa nyaman dengan pekerjaan; 4. *civic virtue*, menunjukkan rasa tanggung jawab dan kepedulian atas kelangsungan perusahaan atau organisasi; 5. *conscientiousness*, yaitu perilaku optimis terhadap pekerjaan, dengan mentaati peraturan dalam pekerjaan serta menjalankan apa yang telah ditugaskan kepadanya atau perilaku yang menunjukkan sebuah usaha agar melebihi harapan dari organisasi Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suwandewi dan Dewi (2016)

didapatkan hasil wawancara awal dengan 10 orang karyawan, menunjukkan adanya indikasi rendahnya OCB yaitu kurang mematuhi peraturan perusahaan seperti mengambil jam istirahat sebelum waktunya dan terkadang lebih dari waktu yang diberikan, menggunakan waktu kerja untuk mengobrol dan datang tidak tepat waktu tetapi pulang sebelum waktunya (Suwandewi & Dewi, 2016).

Hal ini diperkuat dengan wawancara yang dilakukan pada 5 orang karyawan generasi Y pada tanggal 16 Desember 2018 di Pamella 7 Supermarket. Peneliti melakukan wawancara dengan pedoman wawancara dari aspek-aspek OCB yaitu *altruism*, *courtesy*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *civic virtue*. Pada aspek *altruism* yang tercermin dengan perilaku karyawan yang malas membantu karyawan lain pada saat barang datang karena merasa tugas tersebut bukan bagiannya. Pada aspek *courtesy* tercermin dengan perilaku karyawan yang kurang komunikasi dengan karyawan lainnya seperti saat barang datang untuk diletakan di gudang sehingga terjadi kesalahan dalam pemindahan barang. Pada aspek *sportmanship* tercermin dengan perilaku karyawan yang mengeluh saat bekerja terutama saat diberikan perintah oleh atasan untuk melakukan tugas karyawan lain. Pada aspek *civic virtue* tercermin dari karyawan yang sering tidak menghadiri acara yang diadakan pada hari libur. Pada aspek *conscientiousness* tercermin dari perilaku karyawan yang merasa malas apabila diminta melakukan tugas di luar jam kerjanya. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa 5 karyawan generasi Y memiliki masalah OCB.

Karyawan diharapkan memiliki OCB tinggi, karena akan mampu menghadapi tantangan yang muncul dari perubahan lingkungan, baik internal maupun eksternal (Brahmana, 2007). Menurut Podsakoff (2000) karyawan yang menunjukkan OCB

akan memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan, seperti meningkatkan produktivitas baik itu individu maupun kelompok. Robbins dan Judge (2006) menyatakan bahwa organisasi dengan karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Penelitian tentang OCB sangat penting untuk dilakukan terutama pada karyawan generasi Y Pamela Supermarket. Menurut Organ (2006) OCB berperan penting bagi berjalannya kehidupan organisasi karena dapat meningkatkan produktivitas karyawan, menghemat SDM yang dimiliki manajemen dan menjadi cara mengkoordinasi kegiatan tim kerja yang efektif. Selain itu, dengan adanya OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk merekrut dan mempertahankan stabilitas kinerja organisasi, sehingga karyawan mampu untuk bertahan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Menurut Robbins (2006) dalam dunia kerja yang dinamis ini, di mana tugas-tugas semakin banyak dilakukan dalam tim-tim dan di mana fleksibilitas bernilai penting, organisasi memerlukan karyawan yang akan melakukan perilaku OCB seperti membuat pernyataan konstruktif tentang kelompok kerjanya dan organisasi, membantu yang lain dalam timnya, menjadi relawan untuk aktivitas tugas ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menunjukkan kepedulian terhadap properti organisasi, menghormati semangat sekaligus peraturan organisasi, dan dengan lapang dada memaklumi beban dan gangguan terkait kerja yang akan terjadi.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi OCB . Menurut Sloat (1999) mengidentifikasikan 4 elemen yang memiliki hubungan dengan OCB yaitu 1. Persepsi terhadap dukungan sosial (*Perceived organizational support*). Menurut Shore dan Wayne (1993) persepsi terhadap dukungan sosial (*Perceived*

organizational support/POS) dapat menjadi prediktor OCB. Karyawan yang merasa bahwa dirinya didukung organisasi akan memberikan umpan balik dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dalam terlibat dalam perilaku *citizenship*; 2. Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan dan bawahan. Menurut Wayne, Shore, dan Leden (1997) karyawan yang memiliki kualitas interaksi yang tinggi dengan atasannya dapat mengerjakan pekerjaan selain yang biasa karyawan lakukan. Karyawan yang memiliki kualitas interaksi yang rendah dengan atasannya lebih cenderung menunjukkan pekerjaan yang rutin saja dari sebuah kelompok kerja; 3. Kepribadian dan suasana hati. Menurut Elenain (2007) kepribadian individu memainkan peran penting dalam perilaku kerja. Selain itu menurut Purba dan Seniati (2004) kepribadian memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap OCB; 4. Masa Kerja. Menurut Nitisemito (2007) *length of service* atau masa kerja adalah lamanya seorang karyawan menyumbangkan tenaganya pada perusahaan atau organisasi tertentu; 5. Jenis Kelamin. Menurut Marison (1994) membuktikan bahwa ada perbedaan antara pria dan wanita. Wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku *in role* dari dirinya dibandingkan pria. Menurut Difendorff (2002) menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan kelompok, rasa kebersamaan, dan aktivitas-aktivitas menolong sebagai bagian dari pekerjaannya.

Berdasarkan dari beberapa faktor OCB, peneliti memilih *perceived organizational support* dalam penelitian ini. Alasan pemilihan *perceived organizational support* (POS) sebagai variabel independen menurut Eisenberger (2002) POS sangat berkaitan erat dengan OCB. Eisenberger (2011) mengemukakan bahwa POS yang positif terhadap perusahaan dapat membuat karyawan lebih

menghargai setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan, sehingga karyawan akan bekerja secara sukarela dan akan tumbuh rasa memiliki terhadap perusahaan. Hal ini diperkuat dengan keadaan yang terjadi di Pamela Supermarket berdasarkan hasil wawancara dan observasi karyawan yang dilakukan pada tanggal 18 Desember 2018 dengan 5 karyawan. 3 dari 5 karyawan mengatakan bahwa tidak adanya dukungan dari perusahaan berupa bonus, karyawan juga merasakan lingkungan kerja seperti ruangan yang kurang nyaman karena banyak debu, selain itu perusahaan sudah lama tidak memberikan kenaikan gaji untuk karyawannya. Oleh karena itu, peneliti memilih POS sebagai variabel bebas dalam penelitian ini. Didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kambu (2012) yang menunjukkan bahwa POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Tennant (2012) dapat dijelaskan bahwa dukungan organisasional sepenuhnya dapat meningkatkan perilaku OCB. Alkerdawy (2014) pada karyawan Bank Umum Mesir menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Menurut Rhoades dan Eisenberg (2002) *perceived organization support* didefinisikan sebagai kepercayaan karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi dan kesejahteraan karyawan. Menurut Bakker dan Liether (2010) *perceived organizational support* merupakan tingkat di mana karyawan merasa perusahaan memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan baik dan menilai kontribusi yang sudah karyawan lakukan pada perusahaan. Rhoades dan Eisenberg menambahkan *perceived organizational support* memiliki tiga dimensi yaitu sebagai berikut: 1. Keadilan yaitu keadilan prosedural menyangkut cara yang digunakan untuk menentukan bagaimana mendistribusikan sumber daya di antara

karyawan; 2. Dukungan atasan yaitu karyawan mengembangkan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan bawahannya; 3. Penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan yaitu kegiatan sumber daya manusia yang menunjukkan pengakuan atau kontribusi karyawan.

Perceived organizational support (POS) mengacu pada persepsi karyawan sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan. Menurut Maharani, Troena dan Noermijati (2013) kepercayaan karyawan akan mempengaruhi persepsi terhadap kualitas hubungan pertukaran yang saling memberikan timbal balik antara karyawan dengan organisasinya. OCB dapat ditingkatkan dengan adanya faktor-faktor yang mempengaruhinya, salah satunya POS hal ini dikarenakan OCB memiliki peran penting dalam proses pertukaran timbal balik organisasi. Teori yang melandasi ini adalah *Social Exchange Theory*. Fung (2012) menyatakan bahwa teori pertukaran sosial merupakan pandangan karyawan ketika dirinya telah diperlakukan dengan baik oleh organisasi, karyawan akan cenderung bersikap dan berperilaku lebih positif terhadap organisasi. Setiap individu selalu akan membalas budi terhadap siapapun yang telah memberikannya keuntungan. Teori pertukaran sosial dan norma timbal balik menjelaskan bagaimana menjaga keseimbangan pertukaran sosial antara karyawan dan organisasi.

Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) mengemukakan bahwa karyawan yang merasa bahwa dirinya mendapatkan dukungan dari organisasi akan memiliki rasa kebermaknaan dalam diri karyawan tersebut. Karyawan yang memiliki POS yang positif akan mengetahui apa saja yang harus dikerjakan tanpa adanya perintah

dari atasan. Dilanjutkan menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) hal ini dikarenakan seorang karyawan memandang bahwa perusahaan di mana tempatnya bekerja sudah memberikan fasilitas serta kontribusi yang besar terhadap kesejahteraan dirinya. Dijelaskan lebih lanjut POS yang meningkat akan membuat para karyawan merasa memiliki kewajiban penting untuk selalu berkontribusi dan peduli mengenai kesejahteraan maupun tujuan organisasi. Artinya ketika karyawan merasa mendapat dukungan penuh oleh perusahaan, karyawan akan menunjukkan persepsi yang lebih positif terhadap perusahaan dan akan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi lebih dan memberikan kinerja terbaiknya bagi perusahaan atau perilaku *extra- role* atau *organizational citizenship behavior*. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) ketika karyawan merasa didukung penuh oleh perusahaan, tentu akan menumbuhkan rasa hutang budi terhadap perusahaan karena merasa didukung oleh organisasi yang akan berimbas pada meningkatnya kinerja atau perilaku karyawan yang mau bekerja melebihi apa yang ditugaskan oleh perusahaan (OCB).

Menurut Allen dan Brady (dalam Sahrah, 2017) *perceived organizational support* akan menjadi negatif bila perusahaan selalu menolak ide dari karyawan dan segala sesuatu merupakan keputusan dari manajemen tertinggi selain itu organisasi tidak memperhatikan kesejahteraan karyawannya. Menurut Kabuga (2014) *perceived organizational support* yang dipersepsikan negatif menyebabkan karyawan merasa tidak mendapatkan kompensasi yang adil dan memuaskan selain itu juga karyawan merasa kinerjanya tidak dihargai. Dijelaskan lebih lanjut POS yang dipersepsikan negatif membuat karyawan tidak menjadi termotivasi, tidak produktif, dan kurang puas dengan pekerjaannya (Robbins, 2008). POS yang

negatif akan membuat karyawan hanya mementingkan kepentingan dirinya sendiri tanpa mempertimbangkan pentingnya keberlangsungan organisasi, selain itu akan membuat karyawan kurang berempati, bertoleransi maupun peka terhadap perubahan yang terjadi dalam organisasi sehingga dapat membuat karyawan bekerja secara individu dan mementingkan dirinya sendiri sehingga tidak mempedulikan rekan kerjanya (Purwaning, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Alkerdawy (2014) pada karyawan Bank Umum Mesir menemukan bahwa karyawan yang memperoleh dukungan organisasi yang tinggi akan memunculkan perilaku OCB yang tinggi pula. Penelitian lain yang dilakukan oleh Tennant (2012) menunjukkan hasil yang senada, POS sepenuhnya dapat meningkatkan perilaku OCB.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti ingin mengajukan rumusan masalah dalam penelitian ini apakah ada hubungan antara *perceived organizational support* (POS) dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan generasi Y di Pamella Supermarket ?

B. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* (POS) dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan generasi Y di Pamella Supermarket.

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis penelitian, secara garis besar penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penting terhadap ilmu psikologi, khususnya ilmu psikologi industri dan organisasi, serta memperkaya kepustakaan yang sudah ada sebelumnya dengan mengungkap lebih jauh tentang *organizational citizenship behavior* dan *perceived organizational support*.

b. Manfaat praktis

1) Bagi subjek penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi yang akurat tentang hubungan antara *perceived organizational support* (POS) dengan *organizational citizenship behavior* (OCB).

2) Bagi Pamella *Supermarket*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang sejauh mana pentingnya karyawan memiliki *perceived organizational support* yang dirasakan dalam menjalani pekerjaannya, sehingga persepsi tersebut dapat menimbulkan seberapa besar *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan karyawan generasi Y di Pamella *Supermarket*.

