

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi yang terjadi saat ini memicu adanya persaingan ketat yang membuat perusahaan berlomba-lomba untuk mempertahankan eksistensinya demi keberlanjutan usaha (Safitri, 2019). Perusahaan juga kini berada dalam lingkungan dan keadaan yang dinamis, sehingga perusahaan pun perlu menyesuaikan perilaku, metode, dan strategi mereka (Nikpour, 2017). Salah satu aset perusahaan yang memegang peranan penting yaitu sumber daya manusia, meskipun saat ini perusahaan telah dibantu oleh kecanggihan teknologi untuk membantu menjalankan segala aktivitas bisnisnya (Das & Baruah, 2013; Sürdü et al., 2020). Kemajuan atau kemunduran suatu perusahaan ditentukan oleh sumber daya manusia yang dimilikinya (Heryanda, 2019). Sumber daya manusia yang berkualitas akan mendorong adanya perkembangan ke arah yang lebih baik bagi perusahaan (Kartono et al., 2020), meningkatkan kinerja perusahaan (Manoppo, 2020), dan mendorong tercapainya tujuan perusahaan (Dike & Onyekwelu, 2020).

Perlu adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan efektif agar karyawan dapat memberikan kontribusi yang baik pula bagi perusahaan (Eliphas R. et al., 2017). Kontribusi karyawan yang maksimal akan meningkatkan kinerja perusahaan dan perusahaan dapat bertahan di tengah persaingan (Hakim, 2020). Salah satu faktor yang dapat meningkatkan daya saing perusahaan yaitu *organizational citizenship behavior* yang dimiliki karyawan (Supriyanto et al., 2020). *Organizational citizenship behavior* juga dapat meningkatkan kinerja perusahaan (Geus et al., 2020), meningkatkan efektifitas perusahaan, dan membantu perusahaan dalam mencapai kesuksesan (Chiu, 2019; Paillé, 2013; Teh et al., 2012). Hal ini dikarenakan perusahaan dalam mencapai kesuksesannya memerlukan karyawan yang mau bekerja melebihi dari tugas mereka yang seharusnya dan mengusahakan kinerja melebihi dari apa yang diharapkan

(Wibowo, 2017).

Perusahaan akan berfungsi lebih efektif jika adanya *organizational citizenship behavior*, dan perilaku tersebut mengacu pada perilaku karyawan diskresioner yang melampaui dari deskripsi pekerjaannya yang telah ditentukan tanpa mengharapkan adanya imbalan (Ajlouni et al., 2020; A. Pradhan & Mishra, 2020). Karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* akan membantu pekerjaan rekan kerjanya, memberi saran demi adanya peningkatan efektivitas sistem dan prosedur manajemen, dan terlibat secara sukarela serta inisiatif dalam kegiatan internal perusahaan (Testa et al., 2020). Mampu mengendalikan atau memilih perilaku sendiri yang sesuai dengan kepentingan organisasi merupakan salah satu kemampuan dari karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* (Trisnayani & Vembriati, 2019). Perilaku ini terbentuk sebagai respon karyawan untuk mengabdikan kepada perusahaan dengan sukarela melalui kontribusi yang ia berikan demi kepentingan perusahaan (Rosario Núñez et al., 2020). Adanya *organizational citizenship behavior* ini akan menguntungkan organisasi atau perusahaan dan biasanya karyawan yang sangat mengenali perusahaan dengan baik adalah karyawan yang kemungkinan besar memiliki perilaku tersebut (Teng et al., 2020).

Rostiawati (2022) menyatakan bahwa pegawai yang baik (*good citizens*) adalah pegawai yang cenderung untuk menampilkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya pegawai yang bertindak *Organizational Citizenship Behavior*. *Organizational citizenship behavior* menjadi isu hangat dan merupakan variabel yang banyak diteliti dalam bidang ilmu organisasi (Klotz et al., 2018). Terdapat lima dimensi berbeda dari sebuah kelompok pada *organizational citizenship behavior* menurut Organ (1988) yakni *altruism* (membantu orang lain tanpa pamrih untuk kesejahteraan orang lain), *awareness* (bekerja ekstra dan tidak melanggar peraturan), *courtesy* (mencegah terjadinya masalah terkait dengan pekerjaan

maupun dengan orang lain), *tolerance* (mengeluh tentang hal-hal sepele selalu berfokus pada apa yang salah daripada sisi positifnya), dan *civic virtue* (pengembangan diri dalam pengetahuan, keterampilan, sikap, menghadiri pertemuan atau acara yang menjadi kepentingan bersama) (Rosario Núñez et al., 2020).

Penelitian yang berkaitan dengan *organizational citizenship behavior* telah banyak dilakukan di berbagai sektor, diantaranya yaitu pada industri manufaktur (E. J. Kim & Park, 2019; R. K. Pradhan et al., 2020), institusi pendidikan (Donglong et al., 2020; Jafari & Bidarian, 2012; Khan et al., 2020), institusi pemerintah (Shim & Faerman, 2015), hotel (Chen et al., 2018), ritel (S. H. N. Lee & Ha-Brookshire, 2018; Mo & Shi, 2017), restoran (Cha & Borchgrevink, 2018), sektor publik (Abdelmoteleb & Saha, 2019; Geus et al., 2020), dan perbankan (Dharma, 2018; Nusram, 2017; Singh & Singh, 2019).

Dalam mencapai *Organizational Citizenship Behavior* terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya perilaku tersebut salah satunya adalah *Perceived Organizational Support* (Shore & Wayne, 1993). *Perceived Organizational Support* adalah sejauh mana keyakinan karyawan dipengaruhi oleh penilaian mereka terhadap pengalaman dan observasi mereka tentang perlakuan umum yang diterapkan organisasi terhadap karyawan. Karyawan yang merasa mendapat dukungan dari organisasi cenderung memberikan umpan balik dengan aktif terlibat dalam perilaku *organizational citizenship behavior* (Jeong & Kim, 2021; Andrade & Neves, 2022; Ridwan & Puspa, 2022; Susanto, 2023).

Beberapa penelitian telah memberikan bukti empiris yang mendukung hubungan positif antara *perceived organizational support* dan *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari & Andriani, 2019) (Aswin & Rahyuda, 2017) (Pohl, Battistelli, & Librech, 2013) menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades, 2001) mereka

menemukan hubungan positif antara *perceived organizational support* dan *organizational citizenship behavior*, ini menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap dukungan secara positif mempengaruhi keinginan mereka untuk terlibat dalam perilaku di luar peran. Namun terdapat juga hasil penelitian yang dilakukan Waileruny (2014) yang menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Selanjutnya faktor lain yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah *work-life balance*. Mc Carthy et al. (2013) menyatakan bahwa *work-life balance* dianggap sebagai indikator utama dukungan organisasi terhadap karyawan. Wang (2015) menunjukkan bahwa meningkatkan *work-life balance* di dalam organisasi berkontribusi untuk menciptakan suasana positif dalam lingkungan kerja sehari-hari bagi karyawan, yang pada gilirannya mendorong terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* di kalangan karyawan. beberapa peneliti menyatakan bahwa meningkatnya *work-life balance* karyawan secara signifikan berkontribusi untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviors* karyawan di dalam organisasi (Pradhan, Jena & Kumara, 2016; Beham, 2011; Lambert, 2000; Lambert, Helly & Hogan, 2013).

Selanjutnya beberapa hasil penelitian yang membuktikan adanya pengaruh positif *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* diantaranya penelitian menurut (Soelton, 2023) yang memberikan hasil bahwa terdapat pengaruh positif antara *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian tersebut mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Erdianza, Tentama, & Sari, 2020), (Iroth, Pio, & Tatimu, 2022). Studi secara konsisten menunjukkan adanya korelasi positif antara *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang ditunjukkan oleh karyawan. Kemampuan untuk mengelola tanggung jawab pribadi dan pekerjaan dengan efektif dapat mengurangi tingkat stres, meningkatkan *Job Satisfaction*, dan membangun lingkungan kerja yang positif.

Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Durahman & Ahman (2016) bahwa *Work Life Balance* tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Kehidupan yang seimbang antara bekerja dan berkeluarga ternyata tidak mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Kondisi tersebut terjadi karena adanya perbedaan lingkungan keluarga dengan lingkungan kerja. Penelitian serupa juga mendapatkan hasil yang sama, bahwa konflik keluarga dan pekerjaan tidak berpengaruh terhadap tingkat OCB (Tziner & Sharoni, 2014).

Kedua faktor yang telah penulis sebutkan jika dilihat dari teori-teori yang diungkapkan oleh para ahli serta hasil penelitian sebelumnya menunjukkan belum adanya kesimpulan yang sama antara pengaruh variabel *Perceived Organizational Support* dan variabel *Work-Life Balance* secara langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dengan demikian penulis mengusulkan *Job Satisfaction* sebagai variabel mediasi dalam penelitian ini. Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh (Erdianza, Tentama, & Sari, 2020) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa *Job Satisfaction* mampu memediasi Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Islam et al. (2014) juga menyatakan bahwa *Job Satisfaction* dapat berfungsi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *perceived organizational support*) dan perilaku kewarganegaraan organisasional (*organizational citizenship behavior*). Temuan serupa diungkapkan oleh penelitian Waileruny (2014), yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi antara *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Selain itu, penelitian Arshadi dan Hayavi (2011) juga menyatakan bahwa ketika organisasi memberikan dukungan kepada karyawan, hal tersebut dapat menghasilkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan motivasi untuk melibatkan diri dalam peran ekstra di luar tanggung jawab pekerjaan utama.

Perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan sangat dibutuhkan oleh berbagai jenis perusahaan, termasuk perusahaan swasta seperti PT. Dwi Mitra Teknindo. PT Dwi Mitra Teknindo ini merupakan perusahaan yang bergerak dan fokus di bidang RHVAC-MEP system baik dari sisi design, supply, install dan juga layanan purna jual untuk semua equipment HVAC-MEP serta semua turunan yang berkaitan dengan sistem tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wakil direktur PT. Dwi Mitra Teknindo beliau menguatkan bahwa masalah *Organizational Citizenship Behavior* perlu mendapatkan perhatian. Pimpinan PT. Dwi Mitra Teknindo berharap karyawan PT. Dwi Mitra Teknindo memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi, maka kinerja karyawan akan lebih optimal dan pada akhirnya berdampak pada kinerja perusahaan. Hal ini dirasa perlu karena lini bisnis yang dijalankan oleh PT Dwi Mitra Teknindo memiliki *opportunity* yang sangat besar dan diperlukan di hampir semua sektor industri di Indonesia. Indonesia yang memiliki dua musim yaitu musim kemarau dengan suhu lebih tinggi dan kelembaban udara relatif rendah serta musim hujan yang memiliki suhu lebih rendah dengan kelembaban tinggi. Suhu udara yang dianggap nyaman untuk orang Indonesia adalah 24°C - 26°C, untuk perkantoran berkisar antara 20°C - 26°C, sedangkan untuk suhu yang diwajibkan untuk ruang operasi adalah 20°C - 24°C dengan ketentuan kelembaban udara sebesar 40% - 60%, sesuai dengan PMK no 24 tahun 2016 dan Pedoman Teknis Prasarana Rumah Sakit Sistem Instalasi tata Udara tahun 2012 (Suwiherawan, 2021).

Karyawan dengan OCB yang kuat akan sangat bermanfaat bagi organisasi. Mereka menjadi sumberdaya manusia yang loyal, berorientasi mutu, memiliki rasa tanggung jawab tinggi, dan lebih mau terlibat dalam setiap kegiatan perusahaan.

Terdapat fenomena yang memperlihatkan tingkat OCB karyawan PT Dwi Mitra Teknindo masih belum optimal adalah adanya karyawan yang enggan melakukan tugas atau pekerjaan yang bukan menjadi tanggung jawabnya. Hal

lain yang menjadi tolok ukur adalah pemanfaatan waktu istirahat yang berlebih atau waktu kehadiran yang mendekati waktu normatif.

Tabel 1.1 Data *Purchase Order* PT Dwi Mitra Teknindo Tahun 2020-2023

Jenis Industri	2020	2021	2022	2023
Instalasi Sistem VAC/Tata Udara	17.945.860.000	21.310.741.850	19.471.699.340	20.110.851.325

Sumber: PT Dwi Mitra Teknindo (Diolah Penulis, 2023)

Dari data diatas menunjukkan bahwa total *Purchase Order* untuk instalasi sistem HVAC/Tata Udara di PT Dwi Mitra Teknindo dari tahun 2020-2023 cenderung fluktuatif. Berdasarkan pada wawancara dengan pimpinan PT Dwi Mitra Teknindo, sejauh ini pendapatan terbesar di peroleh dari sektor Rumah Sakit, di susul oleh industri Farmasi serta Industri makanan dan minuman. Menurutnya jika dilihat berdasarkan data statistik jumlah Rumah Sakit umum di Provinsi Jawa Barat di tahun 2022 mencapai 399 Unit (opendata.jabarprov.go.id), dengan minimal nilai kebutuhan 1 paket ruang OK atau ruang bedah itu mencapai 800 Juta. Perlu kinerja yang optimal dari karyawan agar kesempatan tersebut bisa diperoleh oleh PT Dwi Mitra Teknindo. Selanjutnya beliau juga menyampaikan bahwa lini bisnis mereka merupakan bagian integral dari industri pengolahan makanan dan minuman, memberikan kontrol suhu yang tepat, pengaturan kelembapan, manajemen kualitas udara, dan kepatuhan terhadap peraturan industry menjadi hal yang sangat diperhatikan bagi pelaku bisnis tersebut. Sistem yang ditawarkan oleh PT Dwi Mitra Teknindo memainkan peran penting dalam menjaga kualitas produk, memperpanjang umur simpan, mencegah pembusukan, dan memastikan keselamatan konsumen.

Menurutnya produsen harus berinvestasi pada sistem HVAC berkualitas tinggi dan memprioritaskan pemeliharaan yang tepat untuk memaksimalkan efisiensi operasional, meminimalkan limbah, dan menjaga reputasi mereka di industri yang mengutamakan kualitas dan keselamatan. Dengan melihat opportunity tersebut tentu harus di jawab oleh karyawan untuk dapat mewujudkan tujuan dari perusahaan, walaupun tidak semua karyawan merasakan adanya kepentingan yang sama untuk mencapai target perusahaan.

Selain melakukan wawancara dengan pimpinan PT Dwi Mitra Teknindo juga dilakukan wawancara dengan Manager Human Resource Departemen, dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa perilaku organizational citizenship behavior pada karyawan PT Dwi Mitra Teknindo masih tergolong rendah dengan indikator sebagai berikut.

Tabel 1.2 Indikator Rendahnya Organizational Citizenship Behavior Di PT Dwi Mitra Teknindo

Indikator Perilaku OCB	Perilaku OCB di PT Dwi Mitra Teknindo
<i>Altruism</i>	Inisiatif untuk membantu rekan kerja yang tidak masuk kerja, atau karena berhalangan masih dapat dikatakan rendah. Biasanya atasan harus memberi instruksi terlebih dahulu baru kemudian karyawan membantu menyelesaikan pekerjaan tersebut.
<i>Conscientiousness</i>	Masih ada beberapa karyawan yang menghabiskan waktu kerja untuk pembicaraan diluar pekerjaan
<i>Sportmanship</i>	Tidak semua karyawan dapat memberikan toleransi kepada rekan kerjanya.
<i>Courtesy</i>	Masih terdapat beberapa karyawan yang enggan untuk mempertimbangkan nasihat dari rekan kerja maupun atasan.
<i>Civic Virtue</i>	Kurangnya partisipasi karyawan dalam kegiatan di luar jam kerja. Biasanya karyawan akan ikut berpartisipasi apabila kegiatan tersebut menarik bagi dirinya.

Sumber: Data diolah penulis 2023

Indikator Organizational Citizenship Behavior pada table 1.2 diperoleh dari hasil wawancara penulis dengan Manager Human Resources Departemen. Selain wawancara penulis juga melakukan prasurvei kepada 20 orang karyawan PT Dwi Mitra Teknindo untuk mengetahui perilaku organizational citizenship behavior karyawan perusahaan tersebut.

Hasil prasurvei menunjukkan bahwa untuk indikator *altruism* dengan item pertanyaan kesediaan membatu karyawan baru yang kurang terampil 80% jawaban menyatakan bersedia dan 20% menyatakan tidak bersedia. Pertanyaan kedua untuk indicator altruism yaitu kesediaan untuk membantu rekan kerja yang kelebihan beban kerja dan jawaban yang diperoleh adalah 70% menyatakan bersedia dan 30% menyatakan tidak bersedia. Selanjutnya

indikator *Sportmanship* dengan pertanyaan bersedia untuk tidak mebesar-besarkan masalah di tempat kerja jawaban yang diperoleh adalah 65% menyatakan bersedia dan 35% menyatakan tidak bersedia. Pertanyaan kedua untuk indikator *sportsmanship* adalah bersedia menahan diri untuk tidak megeluh di tempat kerja, 60% jawaban menyatakan bersedia dan 40% menyatakan tidak bersedia. Untuk indicator *courtesy*, pertanyaan pertama yang diajukan yaitu bersedia untuk menghargai perbedaan job level responden memberikan jawaban 100% bersedia, untuk pertanyaan kedua yaitu bersedia untuk mempertimbangkan nasihat yang diberikan oleh pegawai lain ataupun atasan responden memberikan jawab 80% bersedia dan 20% tidak bersedia. Untuk indicator *Conscientiousness* dengan pertanyaan bersedia untuk tidak menghabiskan waktu kerja untuk pembicaraan di luar pekerjaan, 65% responden menyatakan bersedia dan 35% responden menyatakan tidak bersedia. Untuk indicator civic virtue dengan pertanyaan bersedia untuk peduli terhadap perubahan-perubahan dalam organisasi 75% menyatakan bersedia dan 25% menyatakan tidak bersedia.

Dari hasil prasurvei tersebut memberikan gambaran terhadap peneliti bahwa masih terdapat beberapa diantara karyawan PT Dwi Mitra Teknindo yang memiliki tingkat *Organizational Citizenship* yang masih rendah, dan berdasarkan fenomena ini Penelitian ini mencoba menjawab permasalahan tersebut dari sisi sumberdaya manusia dengan menggunakan variable *perceived organizational support* dan *work-life balance* serta *job satisfaction* sebagai variable mediasi sehingga perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan dapat terbentuk. Prasetio (2017) menyatakan bahwa Penanganan yang baik terhadap aspek-aspek yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* diperkirakan akan meningkatkan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang pada akhirnya akan bermuara pada terwujudnya organisasi yang efektif dan efisien. Tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi menjadikan karyawan memiliki sikap positif terhadap organisasi yang

selanjutnya diwujudkan pada tindakan-tindakan produktif dan meningkatkan kinerja untuk mendukung setiap kebijakan organisasi.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *perceived organizational support* dan *work life balance* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* sebagai variable mediasi.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat *Perceived Organizational Support* (POS), Tingkat *Work-Life Balance* (WLB), Tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Tingkat *Job Satisfaction* Karyawan di PT. Dwi Mitra Teknindo?
2. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Job Satisfaction* pada Karyawan di PT. Dwi Mitra Teknindo?
3. Apakah terdapat pengaruh *Work-Life Balance* (WLB) terhadap *Job Satisfaction* pada karyawan PT. Dwi Mitra Teknindo?
4. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Dwi Mitra Teknindo?
5. Apakah terdapat pengaruh *Work-Life Balance* (WLB) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Dwi Mitra Teknindo?
6. Apakah terdapat pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Dwi Mitra Teknindo?
7. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan *Job Satisfaction* sebagai variabel mediasi di PT. Dwi Mitra Teknindo?

8. Apakah terdapat pengaruh *Work-Life Balance* (WLB) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan *Job Satisfaction* sebagai variabel mediasi di PT. Dwi Mitra Teknindo?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis

1. Bagaimana gambaran tingkat *Perceived Organizational Support* (POS), tingkat *Work-Life Balance* (WLB), tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan tingkat *Job Satisfaction* Karyawan di PT. Dwi Mitra Teknindo.
2. Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Job Satisfaction* pada Karyawan di PT. Dwi Mitra Teknindo.
3. Pengaruh *Work-Life Balance* (WLB) terhadap *Job Satisfaction* pada karyawan PT. Dwi Mitra Teknindo.
4. Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Dwi Mitra Teknindo.
5. Pengaruh *Work-Life Balance* (WLB) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Dwi Mitra Teknindo.
6. Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Dwi Mitra Teknindo.
7. Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan *Job Satisfaction* sebagai variabel mediasi di PT. Dwi Mitra Teknindo.
8. Pengaruh *Work-Life Balance* (WLB) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan *Job Satisfaction* sebagai variabel mediasi di PT. Dwi Mitra Teknindo.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan secara akademik maupun implementasinya mengenai manajemen sumber daya manusia:

1. Manfaat Teoritis

Secara akademik penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan dalam aspek teoritis (keilmuan) yakni sebagai referensi, pijakan dan kajian lebih lanjut pada penelitian selanjutnya terutama dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia terkait Peran Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Job Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi.

2. Manfaat Praktis

Secara praktik dalam implementasinya, hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya pengetahuan mengenai faktor apa saja yang dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan. Selain itu, bagi PT. Dwi Mitra Teknindo dalam pengelolaan sumber daya manusia bisa secara optimal mengelola karyawannya dan mampu meningkatkan kinerja karyawan agar tercapainya tujuan organisasi.