

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peningkatan jumlah perguruan tinggi swasta menuntut masing-masing institusi perguruan tinggi swasta termasuk Politeknik Komputer Niaga LPKIA (PKN LPKIA) untuk menetapkan strategi yang jitu agar dapat memenangkan persaingan. Sesuai dengan visinya untuk menghasilkan lulusan yang mudah bekerja, berkualitas dan biaya yang terjangkau, strategi yang dilakukan PKN LPKIA untuk memenangkan persaingan tersebut di antaranya memberikan keseimbangan materi pembelajaran antara *hardskills* dan *softskills*. Strategi yang lain adalah penyediaan Bursa Tenaga Kerja yang bekerja sama dengan berbagai perusahaan, penyelenggaraan *career day*, penerbitan buletin tenaga kerja, seminar *road to success*, *table manner* yang sekaligus mengundang perusahaan yang membutuhkan alumni. Hal lain yang dilaksanakan adalah proses belajar mengajar yang tidak diperkenankan adanya kelas bubar, penegakan disiplin kehadiran dosen dan mahasiswa, layanan administrasi yang terintegrasi, pelaporan secara berkala kemajuan mahasiswa baik absensi maupun nilai, serta pertemuan dengan orangtua mahasiswa secara rutin.

Strategi-strategi tersebut telah mengantarkan lebih dari setengah lulusan telah bekerja dalam kurun waktu 3 bulan setelah mereka dinyatakan lulus. Usaha PKN LPKIA dalam menjembatani para lulusan dengan dunia kerja mengantarkan pada penghargaan dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Barat sebagai Bursa Tenaga Kerja Terbaik Jawa Barat sebanyak 5 kali dan penghargaan Gubernur Jawa Barat sebagai Perguruan Tinggi Terbaik di Jawa Barat dalam Penciptaan Lapangan Kerja. Selain itu PKN LPKIA berada pada peringkat kelima untuk katagori Perguruan Tinggi Swasta berdasarkan survei yang dilaksanakan oleh Majalah MIX (Kelompok media SWA) pada edisi 06/IX/Juni 2012, di bawah Universitas Bina Nusantara, Universitas Trisakti, Universitas Tarumanegara, dan

Rahayu S. Purnami , 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Politeknik Komputer Niaga Lpkia Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Universitas Gunadarma. Survei tersebut menggunakan sembilan variabel persepsi yang diukur dari perguruan tinggi yang ditanyakan kepada responden, yaitu: reputasi, kualitas lulusan, kesesuaian antara biaya dengan nilai/manfaat yang diperoleh, kesetaraannya dengan perguruan tinggi berkualitas di luar negeri, lokasi kampus, fasilitas pendidikan, kontribusi sosial bagi lingkungan sekitar (CSR), prestasi dan pencapaian-pencapaian yang sudah diraih, serta rekomendasi.

Namun demikian, dengan semakin meningkatnya jumlah perguruan tinggi swasta dan penerapan strategi yang juga diterapkan oleh institusi yang lain mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tajam. Hal itupun berimbas kepada PKN LPKIA yang terlihat dari penurunan jumlah mahasiswa terutama di lima tahun terakhir seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Politeknik Komputer Niaga LPKIA

Tahun ajaran	Jumlah Mahasiswa Politeknik (seluruh tingkat)	Prosentase kenaikan/penurunan dibandingkan tahun sebelumnya
2008/2009	4.128	
2009/2010	3.551	(13,97%)
2010/2011	3.577	0,73%
2011/2012	3.209	(10,29%)
2012/2013	2.367	(28,04%)

Sumber : Biro Administrasi Akademik Politeknik Komputer Niaga LPKIA

Apabila hal ini dibiarkan dikhawatirkan dapat mempengaruhi kelangsungan hidup institusi. Oleh karena itu institusi harus mengembangkan daya kreativitas dan inovasi pada organisasinya untuk dapat bertahan dan berkembang serta mampu menyelenggarakan layanan pendidikan yang semakin berkualitas sehingga mampu memenangkan persaingan dan hati para pelanggan dalam hal ini mahasiswa, orang tua dan juga pengguna para lulusan.

Rahayu S. Purnami , 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Politeknik Komputer Niaga Lpkia Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Perubahan eksternal semestinya juga diikuti oleh perubahan internal organisasi, agar dapat beradaptasi terhadap lingkungannya. Sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu melaksanakan hal lebih dari yang biasanya merupakan faktor terpenting dalam memenangkan persaingan. Partisipasi dari semua karyawan akan tercapai bila terdapat kemauan dari masing-masing individu karyawan. Kemampuan tanpa didukung dengan kemauan, tidak akan menghasilkan apapun. Namun, berdasarkan data yang diperoleh dari sekretariat sumber daya Politeknik Komputer Niaga LPKIA terlihat tingkat perputaran pegawai setiap tahunnya relatif tinggi seperti terlihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 *Turnover* Pegawai Administrasi Politeknik Komputer Niaga LPKIA

	2009	2010	2011	2012
Jumlah pegawai	48	51	48	50
Jumlah pegawai yang mengundurkan diri	6	3	5	6
Jumlah pegawai di akhir tahun	42	48	43	44

Sumber : Sekretariat Sumber Daya Politeknik Komputer Niaga LPKIA

Kemauan karyawan untuk berpartisipasi dalam organisasi, biasanya tergantung pada tujuannya bergabung dengan organisasi. Selain itu kemauan karyawan untuk memberikan sumbangan kepada tempat kerjanya sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi tujuan dan harapan-harapan karyawannya. Sehingga dibutuhkan sinergi seluruh pihak di organisasi untuk bekerja sama dan menemukan strategi-strategi kreatif. Hal tersebut dapat tercapai bila para individu dalam organisasi bersedia untuk melakukan tugas yang tidak hanya tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka dan memperlihatkan perilaku “kewargaan yang baik”. Perilaku kewargaan organisasional (*organizational citizenship behavior-OCB*) adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak

Rahayu S. Purnami , 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Politeknik Komputer Niaga Lpkia Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

perlu, menghormati semangat dan isi peraturan, serta dengan besar hati menoleransi kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi (Robbins, 2008:40).

OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai “anggota yang baik” (Sloat, 1999). Perilaku ini cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain dan lingkungannya dan menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik. Terlebih lagi, untuk melakukan segala sesuatu yang baik manusia tidak selalu digerakkan oleh hal-hal yang menguntungkan dirinya, misalnya seseorang mau membantu orang lain jika ada imbalan tertentu. Jika karyawan dalam organisasi memiliki OCB, maka usaha untuk mengendalikan karyawan menurun, karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasinya. Menurut Cohen dan Vigoda (2000) semakin banyak anggota organisasi menunjukkan OCB maka organisasi akan semakin efektif beroperasi dan semakin sukses untuk meraih tujuan-tujuannya dan menyelesaikan tantangan-tantangannya (Shragay, 2011).

Aspek-aspek dalam OCB menurut Organ (1988) meliputi *altruism* yaitu perilaku membantu orang lain yang mengalami kesulitan dalam bekerja, *conscientiousness* yaitu kesungguhan mengerjakan di atas standar minimal yang ditetapkan, *sportmanship* yaitu menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat terhadap ketidaknyamanan, *courtesy* yaitu aktif mengumpulkan informasi yang dapat membantu orang lain terhindar dari masalah, *civic virtue* yaitu partisipasi aktif karyawan dalam kehidupan organisasi (Podsakoff, 2000).

Organ dan Ryan (1995) menyatakan bahwa kepuasan pegawai, komitmen organisasional, persepsi terhadap keadilan dan persepsi terhadap dukungan pimpinan

Rahayu S. Purnami , 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Politeknik Komputer Niaga Lpkia Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

menjadi faktor-faktor penentu OCB (Podsakoff et al, 2000). Kepuasan kerja seharusnya menjadi faktor penentu utama dari perilaku kewargaan organisasional (OCB) seorang karyawan. Karyawan yang puas tampaknya cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka. Selain itu, karyawan yang puas mungkin lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaan karena mereka ingin merespons pengalaman positif mereka (Robbins, 2008:113). Dimensi motivasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional secara jelas berhubungan dengan OCB (Luthans, 2006:251).

Kepuasan kerja merupakan derajat atau tingkatan perasaan positif maupun negatif seorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan sikap atau respon emosional terhadap tugas seseorang sebagaimana kondisi fisik dan sosial di tempat kerja. Pengukuran kepuasan kerja menurut *Job Descriptive Index* terdiri dari (1) *the work itself* (pekerjaan itu sendiri), (2) *quality of supervision* (kualitas supervise), (3) *relationships with co-workers* (hubungan dengan rekan kerja), (4) *promotion opportunities* (kesempatan promosi), (5) *pay* (gaji). Pentingnya kepuasan kerja dapat ditunjukkan pada konteks dari dua keputusan yang diambil mengenai pekerjaannya. Keputusan yang pertama adalah keputusan untuk menjadi bagian baik bergabung maupun tetap menjadi bagian dari organisasi. Keputusan ini menekankan pada kehadiran dan lamanya bergabung, oleh karena itu kepuasan kerja dapat mempengaruhi tingkat absensi atau pengabaian seseorang untuk berangkat kerja. Kepuasan kerja juga berpengaruh pada *turnover* atau keputusan seseorang untuk berhenti bekerja. Keputusan yang kedua adalah keputusan untuk menampilkan artinya bekerja sungguh-sungguh untuk mencapai hasil kerja pada level yang tinggi (Schermerhorn, 2005:143).

Komitmen organisasional merupakan tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut (Robbins 2008:100).

Rahayu S. Purnami , 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Politeknik Komputer Niaga Lpkia Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Pengertian yang lain mengenai komitmen organisasional adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Dikarenakan komitmen organisasional bersifat multidimensi, maka terdapat perkembangan dukungan untuk tiga model komponen yang diajukan oleh Mayer dan Allen. Ketiga dimensi tersebut adalah:

1. Komitmen afektif (*affective commitment*) adalah keterikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi.
2. Komitmen keberlanjutan (*continuance commitment*) adalah komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini mungkin karena kehilangan senioritas atas promosi atau benefit.
3. Komitmen normatif (*normative commitment*) adalah perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu; tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan (Luthans 2006:249).

Kelangsungan hidup suatu perusahaan salah satunya tergantung pada kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan menjadi kurang efektif bila banyak karyawan yang tidak berprestasi. Dan hal ini akan menimbulkan pemborosan bagi perusahaan. Oleh karena itu kinerja karyawan harus benar-benar diperhatikan.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan

Rahayu S. Purnami , 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Politeknik Komputer Niaga Lpkia Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Sedarmayanti, 2007:260). Sedangkan Bernardin menyatakan '*performance is defined as the record of outcomes produced on a specific job function or activity during a specific time period* (kinerja didefinisikan sebagai catatan mengenai *outcome* yang dihasilkan dari suatu fungsi kerja atau aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu) (Bernardin, 2010:222).

Kriteria penilaian kinerja yang utama terdiri dari *quality* yaitu sebuah tingkatan yang menunjukkan bahwa proses atau hasil dari suatu aktivitas mendekati kesempurnaan, yang berkenaan baik kesesuaian terhadap cara yang ideal dalam melaksanakan suatu aktivitas atau tercapainya tujuan aktivitas yang diharapkan. *Quantity* yaitu jumlah yang dihasilkan, yang dinyatakan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah dari siklus aktivitas yang diselesaikan. *Timelines* yaitu sebuah tingkatan yang menunjukkan bahwa suatu aktivitas atau hasil produksi dapat diselesaikan dengan waktu tercepat dari yang ditargetkan dari sudut pandang baik ketika dihubungkan dengan hasil kerja yang lain maupun memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain. *Cost-effectiveness* yaitu sebuah tingkatan yang menunjukkan penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi (seperti manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan dalam rangka mencapai keuntungan yang tertinggi atau mengurangi kerugian dari masing-masing unit atau contoh penggunaan sumber daya. *Need for supervision* yaitu sebuah tingkatan yang menunjukkan bahwa pekerja dapat menyelesaikan fungsi tugasnya tanpa harus memerlukan bantuan pengawasan atau memerlukan intervensi atasan untuk mencegah hasil yang tidak sesuai. *Interpersonal impact/contextual performance* yaitu sebuah tingkatan yang menunjukkan pekerja mengembangkan penghargaan terhadap diri (*self esteem*), niat baik dan kerjasama dengan sesama rekan kerja dan bawahannya (Bernardin, 2010:226).

Rahayu S. Purnami , 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Politeknik Komputer Niaga Lpkia Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Kinerja pada dasarnya ditentukan oleh tiga hal, yaitu: kemampuan, keinginan, dan lingkungan. Agar mempunyai kinerja yang baik, harus disertai dengan keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya. Tanpa mengetahui ketiga faktor tersebut kinerja yang baik tidak akan tercapai. Dengan kata lain, kinerja individu dapat ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan (Rivai, 2011:547).

Sehubungan dengan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut **pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Pegawai Politeknik Komputer Niaga LPKIA terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional (OCB) dan implikasinya terhadap Kinerja Pegawai Administrasi.**

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Tantangan perusahaan menghadapi perubahan yang sangat cepat membutuhkan dukungan dari seluruh individu didalamnya agar keberlangsungan perusahaan dapat terjaga. Luthans yang mengadopsi konsep *Social Cognitive Theory* yang disampaikan Albert Bandura menyatakan bahwa SCT merupakan sebuah dasar dan terdiri dari interaksi timbal balik antara lingkungan dan konteks organisasi; proses kognisi (persepsi dan atribusi, kepribadian dan sikap, motivasi kebutuhan dan proses, optimisme, kecerdasan emosional dan *self efficacy*); dan yang tidak kalah penting perilaku organisasi itu sendiri, yang dihasilkan dan sebagai hasil dari lingkungan/konteks organisasi dan proses kognisi. Dan pada akhirnya, pada level aplikasi merupakan representasi dari aturan yang membentuk dan mengarah kepada kinerja yang tinggi yang berperan pada kerangka konseptual perilaku organisasi (Luthans, 2002:26).

Sesuai dengan kerangka konseptual perilaku organisasi yang disampaikan Luthans, sikap kerja yang merupakan bagian dari proses kognisi yang saling berhubungan timbal balik dengan lingkungan dan konteks organisasi akan mengarah

Rahayu S. Purnami , 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Politeknik Komputer Niaga Lpkia Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

pada pencapaian kinerja yang tinggi (Luthans, 2002:29). Seseorang bisa memiliki ribuan sikap, tetapi perilaku organisasi memfokuskan perhatian pada jumlah yang sangat terbatas mengenai sikap yang berkaitan dengan kerja. Sikap kerja berisi evaluasi positif atau negatif yang dimiliki oleh karyawan tentang aspek-aspek lingkungan kerja mereka. Sebagian besar penelitian dalam perilaku organisasi berhubungan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasional dan keterlibatan kerja (Robbins, 2008:99).

Menurut Cohen dan Vigoda (2000) semakin banyak anggota organisasi menunjukkan OCB maka organisasi akan semakin efektif beroperasi dan semakin sukses untuk meraih tujuan-tujuannya dan menyelesaikan tantangan-tantangannya (Shragay, 2011). Aspek-aspek dalam OCB menurut Organ (1988) meliputi *altruism* yaitu perilaku membantu orang lain yang mengalami kesulitan dalam bekerja, *conscientiousness* yaitu kesungguhan mengerjakan di atas standar minimal yang ditetapkan, *sportmanship* yaitu menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat terhadap ketidaknyamanan, *courtesy* yaitu aktif mengumpulkan informasi yang dapat membantu orang lain terhindar dari masalah, *civic virtue* yaitu partisipasi aktif karyawan dalam kehidupan organisasi (Podsakoff, 2000).

Penelitian-penelitian empiris telah berfokus pada empat katagori variabel bebas yaitu karakteristik individual, karakteristik tugas, karakteristik organisasi dan perilaku kepemimpinan. Karakteristik individual diantaranya adalah sikap kerja yang meliputi kepuasan kerja, keadilan, komitmen organisasional, kepercayaan terhadap pemimpin (Podsakoff et al, 2000).

Inti kajian penelitian ini adalah perilaku kewargaan organisasional (*organizational citizenship behavior-OCB*). Penelitian ini akan mengkaji tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasi dan implikasinya terhadap kinerja pegawai .

Berdasarkan uraian di atas, secara lebih rinci pokok masalah di atas dapat dirumuskan dalam pertanyaan-pertanyaan berikut ini :

1. Adakah pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional (OCB) pegawai administrasi Politeknik Komputer Niaga LPKIA?
2. Adakah pengaruh tingkat komitmen organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasional (OCB) pegawai administrasi Politeknik Komputer Niaga LPKIA?
3. Adakah pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai administrasi Politeknik Komputer Niaga LPKIA?
4. Adakah pengaruh tingkat komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai administrasi Politeknik Komputer Niaga LPKIA?
5. Adakah pengaruh tingkat perilaku kewargaan organisasional (OCB) terhadap kinerja pegawai administrasi Politeknik Komputer Niaga LPKIA?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran empiris mengenai hal-hal sebagai berikut :

1. Pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional (OCB) pegawai administrasi Politeknik Komputer Niaga LPKIA.
2. Pengaruh tingkat komitmen organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasional (OCB) pegawai administrasi Politeknik Komputer Niaga LPKIA.
3. Pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai administrasi Politeknik Komputer Niaga LPKIA.
4. Pengaruh tingkat komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai administrasi Politeknik Komputer Niaga LPKIA.

Rahayu S. Purnami , 2013

Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Politeknik Komputer Niaga Lpkia Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

5. Pengaruh tingkat perilaku kewargaan organisasional (OCB) terhadap kinerja pegawai administrasi Politeknik Komputer Niaga LPKIA.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Kegunaan teoritis dari hasil penelitian ini akan memberikan sumbangan bagi ilmu manajemen sumber daya manusia, dan teori organisasi khususnya berkaitan dengan perilaku individu dalam organisasi. Temuan-temuan ini dapat dijadikan bahan pengembangan teoritik, atau dijadikan bahan kajian untuk mengkaji berbagai teori yang selama ini telah terakumulasi, sehingga dapat melahirkan kembali temuan ilmiah yang lebih produktif.

1.4.2 Manfaat Praktis

Kegunaan praktis bagi institusi, hasil penelitian ini berguna sebagai bahan informasi untuk dapat memahami sifat-sifat yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasional (OCB) para pegawai serta implikasinya terhadap kinerja para pegawai. Bagi para pegawai, hasil penelitian ini merupakan sumbangan untuk penyesuaian perilaku kewargaan organisasional. Sedangkan bagi para pengambil keputusan, dapat dijadikan bahan masukan dalam penyesuaian perilaku kewargaan organisasional para pegawai.