

## **BAB I**

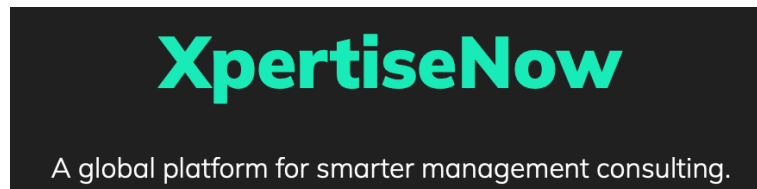
### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah XpertiseNow. Hal ini berdasarkan pada fenomena yang terjadi di latar belakang penelitian dan tujuan penulis untuk memutuskan untuk melakukan penelitian ini. Berikut adalah gambaran singkat mengenai objek penelitian.

##### **1.1.1 Profil Objek Penelitian**

Adapun berikut ditampilkan adalah logo dari perusahaan XpertiseNow.



**Gambar 1.1 Logo XpertiseNow**

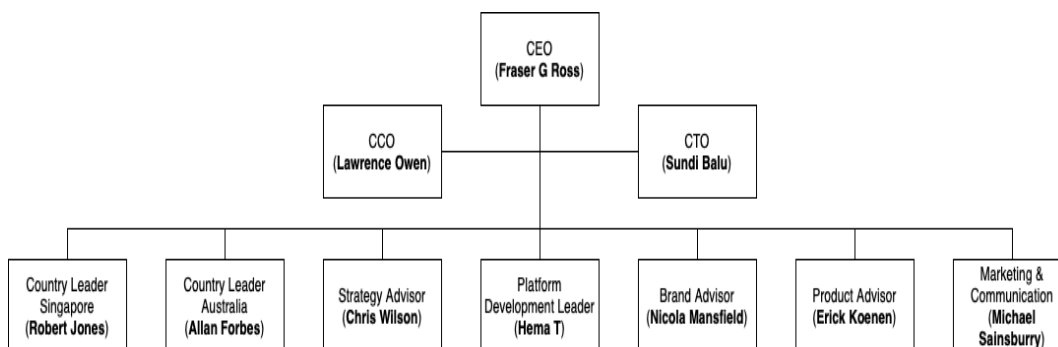
*Sumber: xpertisenow (2022)*

XpertiseNow adalah platform cerdas dan terpercaya yang menghubungkan dan mengelola konsultan spesialis yang dikuratori, solusi cerdas, dan bisnis untuk memberikan dampak yang lebih besar. XpertiseNow memberikan akses bisnis ke keahlian nyata. XpertiseNow membuatnya mudah untuk mencari, memilih dan mengelola layanan dan solusi spesialis untuk mengurangi risiko dan biaya pengiriman proyek (xpertisenow, 2022).

XpertiseNow memudahkan jaringan global konsultan spesialis XpertiseNow untuk berkolaborasi, mengakses solusi cerdas, memberikan dampak yang lebih besar dan pertumbuhan yang menguntungkan. Perusahaan ini memiliki salah satu perusahaannya di Indonesia tepatnya di Graha Mandiri, Jl. Imam Bonjol No.61, RT.8/RW.4, Menteng, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10310. Perusahaan ini memiliki jumlah karyawan kurang lebih di antara 50-150 orang karyawan (xpertisenow, 2022).

### 1.1.2 Struktur Organisasi XpertiseNow

Adapun struktur organisasi pada XpertiseNow terdiri atas beberapa pimpinan dengan berbagai divisi seperti berikut ini.



**Gambar 1.2 Struktur Organisasi XpertiseNow**

*Sumber: xpertisenow (2022)*

### 1.1.3 Layanan Industri XpertiseNow

XpertiseNow menawarkan beberapa layanan yang memiliki bidang khusus menjadi objek di dalamnya, seperti berikut ini.

1. *Financial Service*, XpertiseNow memberi bank pengetahuan dan saran strategis yang diperlukan untuk membuat peta jalan implementasi untuk transformasi digital mereka.
2. *Technology, Media and Telecommunication*, XpertiseNow memberikan wawasan industri dan keahlian lintas sektor untuk membantu Anda memutuskan kemana harus pergi selanjutnya (xpertisenow, 2022).

## 1.2 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bagian dari manajemen yang berfokus untuk memperhatikan tentang potensi dan aset berupa sumber daya manusia yang berfungsi sebagai modal utama dalam perbaikan internal organisasi bisnis. Berbagai potensi yang berada dalam sumber daya manusia harus lebih diperhatikan oleh seorang manajer, karena dengan manajer mampu dalam mengelola dan memanfaatkan potensi besar sumber daya manusia yang ada dengan maksimal memudahkan pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia berperan penting dalam menentukan keberlangsungan perjalanan

organisasi. Dengan sumber daya manusia yang memiliki perilaku yang baik dan produktif, organisasi atau perusahaan akan berkembang dengan baik.

Pada era sekarang ini, yang menjadi potensi utama sebuah organisasi perusahaan adalah sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Manajemen sumber daya manusia mampu menjadi sebuah pengendali karyawan agar mentaati peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana perusahaan. Apabila terdapat kesalahan atau penyimpangan dilakukan tindakan maka dapat perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan (Hasibuan, 2019).

Pada dasarnya secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer, namun demikian para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja karyawan. Sumber daya manusia membantu para manajer dalam menangani aspek-aspek yang berhubungan dengan sumber daya manusia (Fattah, 2017). Pendayagunaan sumber daya manusia di dalam sebuah organisasi dilakukan melalui sebuah fungsi perencanaan sumber daya manusia, proses rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir SDM, pemberian kompensasi dan kesejahteraan SDM, keselamatan dan kesehatan kerja SDM, dan hubungan industrial (Kusuma, 2017).

Sumber daya manusia yang efektif adalah sumber daya manusia yang mencerminkan perilaku baik yang memberikan pengaruh positif terhadap internal perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Kaswan (2018) yang menyatakan bahwa positivitas internal perusahaan berhubungan dengan kepuasan kerja yang tercipta. Sikap kerja guna mendukung internal perusahaan tersebut dinilai berdasarkan target pribadi terhadap pekerjaan masing-masing karyawan. Pada dasarnya sikap kerja dirujuk berdasarkan evaluasi target pribadi karyawan terhadap pekerjaannya masing-masing.

Dalam mencapai target organisasi perusahaan, dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan spesifikasi organisasi sehingga kinerja karyawan yang dihasilkan sesuai dengan target perusahaan. Penilaian kinerja

karyawan yang baik tidak hanya dilihat melalui hasil yang dikerjakannya, namun juga dilihat dari proses karyawan tersebut dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya (Kusuma 2017).

Kinerja karyawan yang baik adalah suatu bagian yang memegang peranan penting dalam mencapai tujuan dan harapan perusahaan. Kinerja adalah sebuah perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan mengenai sebuah pekerjaan yang sedang dilakukan (Fattah, 2017). Memiliki kinerja terbaik akan menunjang pencapaian tujuan dan harapan perusahaan (Falah & Ayuningtias, 2020) serta memiliki kontribusi terhadap ektivitas organisasi (Dwiyanti & Dudija, 2019). Kinerja juga adalah sebuah hasil output kerja seorang karyawan yang telah dicapai dalam melakukan fungsi dan tanggung jawab yang diberikan (Fattah, 2017). Pendapat lain berdasarkan Mondy dan Martocchio (2016), kinerja karyawan merupakan sebuah hasil kerja secara berkualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan kepadanya. Selain itu, Mondy dan Martocchio (2016), mengatakan kinerja karyawan adalah sebuah proses berorientasi dengan tujuan yang sudah diarahkan guna memastikan bahwa proses keorganisasian sesuai pada tempatnya untuk memaksimalkan produktivitas para karyawan, tim, dan organisasi.

Oleh karena beberapa pengertian yang sudah dijelaskan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan adalah sebuah hasil kerja yang didapat melalui kuantitas dan kualitas yang diukur dengan hasil yang dicapai oleh setiap karyawan dalam suatu periode tertentu dan mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, tentunya kinerja yang baik tercipta karena produktivitas yang tinggi yang dapat disebabkan oleh kepuasan kerja (Indiyati, Fauziah & Putri (2020). Untuk mengukur kinerja karyawan maka dilakukan penilaian kinerja karyawan. Berdasarkan Hasibuan dan Munasib (2020), penilaian kinerja adalah suatu proses untuk mengevaluasi seberapa baik karyawan dalam melakukan pekerjaannya, jika dibandingkan dengan seperangkat standar yang kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Pendapat lain menurut Mondy dan Martocchio (2016), menyatakan penilaian kinerja

adalah sebuah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja karyawan, baik secara individu maupun tim. Penilaian kinerja biasanya dianggap sebagai sebuah tindakan rutinitas yang tidak disukai dan juga dianggap tidak memerlukan keahlian. Namun pada kenyataannya penilaian kinerja merupakan kegiatan yang penting dan memberikan banyak manfaat untuk perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah kegiatan mengukur kinerja karyawan sesuai dengan hasil kerja lapangan yang telah dilakukan guna mengetahui baik atau buruknya kinerja karyawan tersebut.

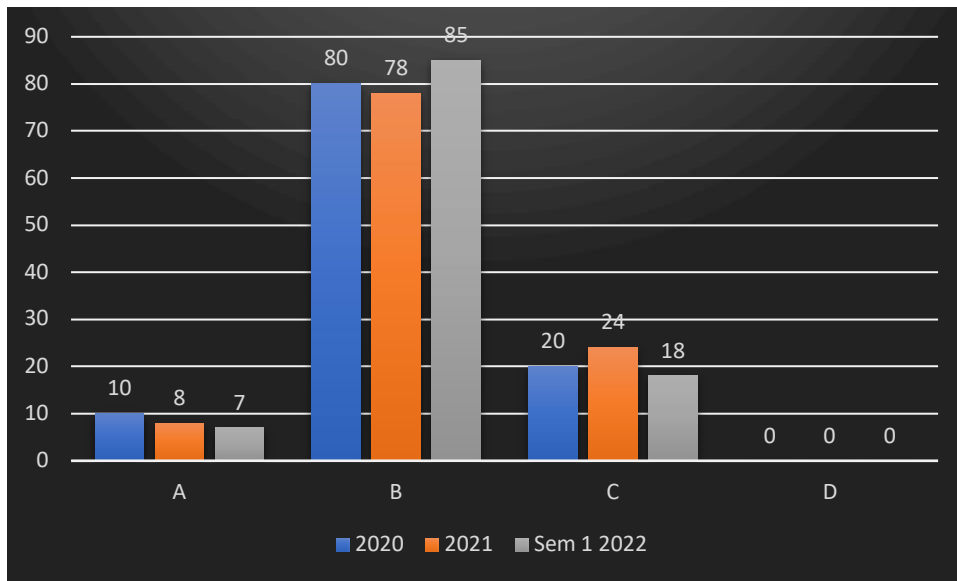
Oleh karenanya untuk mengetahui baik atau buruknya kinerja karyawan XpertiseNow, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Madnur dan Nathaniel selaku pimpinan dan staf Finance and People XpertiseNow. Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa perusahaan menilai karyawannya menggunakan metode KPI (*Key Performance Indicator*) dengan menggunakan indikator pertama yaitu kolaborasi antara pihak karyawan, tim, supplier dengan pihak pelanggan. Kedua yaitu desentralisasi dari pihak manajemen hingga pihak operasional. Ketiga yaitu integrasi atau keterkaitan antara laporan, ukuran, dan kegiatan. Keempat yaitu hubungan strategi perusahaan. Penilaian kinerja karyawan dilakukan per semester untuk melihat pencapaian karyawan apakah mengalami penurunan atau kenaikan. Berikut kriteria penilaian karyawan di XpertiseNow.

**Tabel 1.1 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan XpertiseNow**

No	Nilai Kinerja Individu	Keterangan
1	A	<i>Excellent</i>
2	B	<i>Good</i>
3	C	<i>Fair</i>
4	D	<i>Poor</i>

*Sumber: xpertisenow (2022)*

Dari Tabel 1.2 kriteria penilaian kinerja karyawan, penulis mencantumkan data kinerja karyawan XpertiseNow dari tahun 2020 hingga semester pertama 2022 yang dapat menunjukkan hasil kerja karyawan XpertiseNow.



**Gambar 1.3 Penilaian Kinerja Karyawan XpertiseNow 2020-2022**

*Sumber: xpertisenow (2022)*

Dari Gambar 1.3 di atas penilaian kinerja karyawan, dapat dilihat bahwa karyawan yang mendapat predikat A (*Excellent*) pada tahun 2020 sebanyak 10 orang, pada tahun 2021 sebanyak 8 orang dan pada tahun 2022 sebanyak 7 orang. Kemudian dilanjutkan dengan karyawan yang mendapatkan predikat B (*Good*) pada tahun 2020 sebanyak 80 orang, pada tahun 2021 sebanyak 78 orang dan pada tahun 2022 sebanyak 85 orang. Kemudian karyawan yang mendapatkan predikat C (*Fair*) pada tahun 2020 sebanyak 20 orang, pada tahun 2021 sebanyak 24 orang dan pada tahun 2022 sebanyak 18 orang, dan tidak ada karyawan yang mendapatkan predikat D (*Poor*) pada tahun 2020, 2021 dan 2022.

Berdasarkan data diatas, dapat dikatakan secara rata-rata kinerja karyawan sudah dikatakan baik akan tetapi belum mencapai target perusahaan yaitu minimal 35% dari jumlah keseluruhan karyawan mendapatkan predikat A. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Rabu, 20 Maret 2022, bahwa seharusnya tidak ada lagi karyawan yang tidak *perform* dalam penilaian kinerja dan berharap seluruh karyawan dapat memaksimalkan kinerjanya sehingga mendapatkan penilaian yang terbaik karena hal tersebut berpengaruh atas layanan atau jasa yang perusahaan berikan terhadap pelanggan.

Kinerja didasari oleh berbagai faktor yang mempengaruhinya, berdasarkan pendapat Mathis dan Jackson dalam (Priansa, 2019) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu diantaranya, kemampuan individual, usaha yang dicurahkan, dan lingkungan organisasional. Terdapat faktor-faktor lain yang ditemukan oleh beberapa peneliti yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu berdasarkan Basu, Pradhan dan Tewari (2017) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja industri kesehatan di India adalah *organizational citizenship behavior*. Kemudian berdasarkan penelitian lain yaitu yang dilakukan oleh Basu, Pradhan dan Tewari (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan.

Kemudian penelitian lain yang dilakukan oleh Suzanna (2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara *organizational citizenship behavior* dengan kinerja karyawan. Kemudian juga terdapat pendapat lain yaitu berdasarkan Anvari, Chikaji, dan Mansor (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara *organizational citizenship behavior* dengan kinerja karyawan. Kemudian juga terdapat pendapat ahli lain yaitu menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* perlu diterapkan oleh setiap manajer di perusahaan guna meningkatkan kinerja dan keefektifan perusahaan.

Dikatakan oleh Naway (2017) bahwa *Organizational citizenship behavior* dapat ditunjukkan melalui kesediaan seorang karyawan dalam melakukan tugas diluar tanggung jawab atau peran yang dimiliki, menjaga kepentingan organisasi atau perusahaan, dan melakukan pekerjaan yang lebih besar diluar tanggung jawab karyawan tersebut. *Organizational citizenship behavior* dianggap dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Perilaku inisiatif menjadi salah satu pilihan alternatif dalam menyikapi tanggung jawab yang diemban oleh karyawan, dengan adanya *organizational citizenship behavior* maka harapan dan tujuan perusahaan akan tercapai. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Wati dan Surjanti (2018) menemukan bahwa *organizational citizenship behavior* termasuk dalam kategori yang tinggi pada karyawan PT.PLN (Persero).

Kemudian terdapat penelitian lain yaitu Lestari dan Ghaby (2018) yang menyatakan bahwa semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

maka akan dapat meningkatkan kepuasan kerja maupun kinerja karyawan, sehingga makin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan mampu meningkatkan kinerja. Selain itu juga terdapat penelitian yang dilakukan oleh Suzana (2018) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* mengindikasikan karyawan pada umumnya memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi. Begitu juga dengan kelima dimensi yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *civic virtue*, dan *courtesy*. Hubungan antara *organizational citizenship behavior* dengan kinerja karyawan berada pada tingkat sangat kuat.

Pendapat ahli lain juga berpendapat Putri dan Utami (2017) menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variable-variabel OCB yakni *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportsmanship*, *Courtesy*, *Civic Virtue* yang merupakan aspek kepribadian karyawan sebagai variabel independen secara simultan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penjelasan dan hasil beberapa penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Dimana perilaku inisiatif dapat memberikan suatu peningkatan dalam kinerja karyawan yang dapat melebihi harapan perusahaan. *Organizational citizenship behavior* dapat memberikan pengaruh positif terhadap hubungan kinerja yang baik dengan karyawan lainnya, dan juga mengindikasikan tanggung jawab lebih dalam mengerjakan tugas dan target yang sesuai standar ataupun melebihi standar perusahaan. Oleh karenanya, OCB akan membentuk bagaimana kepribadian karyawan yang dapat berdampak positif terhadap kinerja perusahaan dengan semakin baik kepribadian seorang karyawan.

Untuk mengetahui dan mengukur penerapan *organizational citizenship behavior* dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan XpertiseNow, peneliti melakukan wawancara dengan bapak Bapak Madnur dan Nathaniel selaku pimpinan dan staf *Finance and People* XpertiseNow. Bahwa perilaku *organizational citizenship behavior* merupakan variabel yang sebelumnya belum pernah dinilai dalam laporan kinerja perusahaan, akan tetapi menjadi aspek penilaian dalam indikator penilaian kepribadian karyawan perusahaan.



Berdasarkan data dari penerapan yang diperoleh, bahwa perusahaan memberikan penilaian terhadap karyawan dengan 5 indikator yang dijadikan satu dalam aspek penilaian kepribadian karyawan, berikut indikator aspek penilaian kepribadian karyawan Bapak Madnur dan Nathaniel selaku pimpinan dan staf *Finance and People* XpertiseNow.

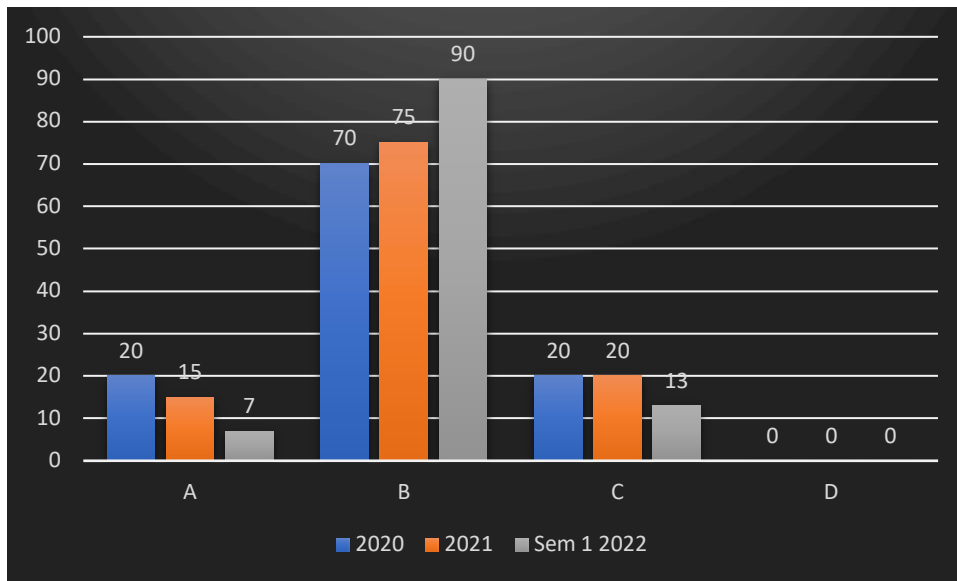
**Tabel 1.2 Indikator Aspek Penilaian Kepribadian Karyawan XpertiseNow**

No	Aspek
1	Inisiasi
2	Kedisiplinan
3	Tanggung Jawab & Loyalitas
4	Ketaatan Terhadap Instruksi Kerja Atasan
5	Hubungan antar Personil

*Sumber: XpertiseNow (2022)*

Sebagaimana dikemukakan oleh Hasibuan dan Munasib (2020) bahwa kepribadian merupakan sebuah faktor yang melekat pada diri sebagai individu atau diri karyawan, faktor kepribadian sulit diubah sehingga memiliki pengaruh yang lebih stabil dan dapat bertahan pada *organizational citizenship behavior*. Mengutip pendapat Organ dalam buku Peranan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan Darmawan et al. (2017) yang berpendapat bahwa individu memiliki sebuah perbedaan, perbedaan tersebut merupakan sebuah prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan sehingga karyawan tersebut akan menunjukkan OCB, Dasar kepribadian untuk OCB yaitu merefleksikan kecenderungan *trait* karyawan yang kooperatif, dan suka menolong. Kepribadian merepresentasikan aspek secara keseluruhan, oleh sebab itu kepribadian mencakup tentang persepsi, motivasi maupun pengetahuan.

Dari Tabel 1.3 indikator aspek penilaian kepribadian diatas, penulis mencantumkan data penilaian kepribadian karyawan XpertiseNow dari tahun 2020 hingga semester pertama 2022 yang dapat menunjukkan kepribadian karyawan XpertiseNow.



**Gambar 1.4 Penilaian Kepribadian Karyawan XpertiseNow 2020-2022**

*Sumber:* Data diolah (2022)

Dari Gambar 1.4 penilaian kepribadian karyawan diatas, dapat dilihat bahwa karyawan dengan predikat kepribadian A (*Excellent*) pada tahun 2020 sebanyak 20 orang, pada tahun 2021 sebanyak 15 orang dan pada tahun 2022 sebanyak 7 orang. Kemudian karyawan dengan predikat kepribadian B (*Good*) pada tahun 2020 sebanyak 70 orang, pada tahun 2021 sebanyak 75 orang dan pada tahun 2022 sebanyak 90 orang. Kemudian karyawan dengan predikat kepribadian C (*Fair*) pada tahun 2020 sebanyak 20 orang, pada tahun 2021 sebanyak 20 orang dan pada tahun 2022 sebanyak 13 orang. Kemudian tidak ada karyawan yang mendapatkan predikat D (*Poor*) pada tahun 2020, 2021, dan 2022.

Berdasarkan pernyataan bapak Madnur dan Nathan bahwa di setiap pekerjaan karyawan selalu dilakukan secara berkelompok dan karyawan untuk dapat mengetahui dan dapat mengerjakan pekerjaan dari divisi lain yang berbeda. Para karyawan mengerjakan pekerjaan diluar *job description* pada pekerjaan karyawan dan perilaku itu dilakukan secara sukarela (*extra role behavior*) yang dilakukan karyawan untuk kepentingan memajukan perusahaan.

Berdasarkan hal diatas maka peneliti melakukan penyebaran *pilot study* yang bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi atau rendah pengaruh *organizational*

*citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan di XpertiseNow dengan menyebarkan kepada 20 responden. Berikut adalah hasil *pilot study* yang diperoleh.

**Tabel 1.3 Hasil *Pilot Study* OCB Pada Karyawan XpertiseNow**

Dimensi	Skor				Skor Total	Skor Ideal	Persentase	Kategori
	1	2	3	4				
<i>Altruism</i>	5	4	4	7	53	80	66%	Cukup Baik
<i>Courtesy</i>	1	4	6	9	63	80	79%	Baik
<i>Conscientiousness</i>	8	5	3	4	43	80	54%	Cukup Baik
<i>Civic Virtue</i>	3	3	7	7	58	80	73%	Baik
<i>Sportmanship</i>	9	5	3	3	40	80	50%	Tidak Baik
<b>Total</b>					257	400	64%	Cukup Baik

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan hasil Tabel 1.3 tanggapan responden hasil *pilot study*, terhadap pertanyaan dalam dimensi *altruism* yaitu “Mengganti pekerjaan rekan kerja yang sedang tidak masuk atau izin” mendapatkan total skor 53, skor ideal 80, dan persentase sebesar 66% dikategorikan cukup baik secara garis kontinum. Kemudian tanggapan terhadap pertanyaan dalam dimensi *courtesy* yaitu “Memperhatikan dan menjaga solidaritas atau keutuhan kerjasama tim” mendapatkan total skor 63, skor ideal 80, dan persentase sebesar 79% dikategorikan baik secara garis kontinum. Lalu, tanggapan terhadap pertanyaan dalam dimensi *Conscientiousness* yaitu “Tiba lebih awal di kantor sebelum waktunya agar dapat bersiap melakukan pekerjaan” mendapatkan total skor 43, skor ideal 80, dan persentase sebesar 54% dikategorikan cukup baik secara garis kontinum. Selanjutnya, tanggapan terhadap pertanyaan dalam dimensi *Civic virtue* yaitu “Memberikan saran dan informasi kepada rekan kerja yang membutuhkan” mendapatkan total skor 58, skor ideal 80, dan persentase sebesar 73% dikategorikan baik secara garis kontinum. Terakhir tanggapan terhadap pertanyaan dalam dimensi *Sportmanship* yaitu “Memiliki toleransi terhadap keadaan di dalam kantor yang tidak sesuai ekspektasi” mendapatkan total skor 40, skor ideal 80, dan persentase sebesar 50% yang dikategorikan tidak baik secara garis kontinum. Hasil ini menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship*

*Behavior* pada XpertiseNow memiliki hasil yang variatif, yang mana kestabilan perilaku karyawan masih belum mencapai seperti apa yang diharapkan oleh XpertiseNow.

XpertiseNow yang mana saat ini pengembangan dan peningkatan jasa dan layanan menjadi fokus utama dalam bersaing dengan perusahaan-perusahaan serupa yang menawarkan jasa atau layanan yang sama seperti Sameside.io. Persaingan tersebut merupakan bagian perubahan yang dinamis, dimana sumber daya manusia perusahaan yang berkualitas yang mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Persaingan dalam perusahaan ini sangat bergantung pada pelayan yang baik untuk pelanggannya. Dengan itu, XpertiseNow memerlukan penerapan perilaku yang positif dengan salah satunya adalah melalui adanya *organizational citizenship behavior* dalam organisasi agar pelayanan dan aktivitas penyediaan dapat diterima dengan baik oleh konsumen dan *organizational citizenship behavior* diharapkan mampu memaksimalkan kinerja karyawan pada XpertiseNow sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kinerja dan *organizational citizenship behavior* sangat berpengaruh dalam menilai dan mencapai kinerja yang maksimal. Kinerja akan berpengaruh terhadap bagaimana sikap karyawan berperilaku positif dan inisiatif untuk meningkatkan efektivitas karyawan dan perusahaan secara maksimal. Hal ini menjadi bagian penting di dalam menjaga kinerja karyawan agar tetap stabil dan semakin membaik. Dengan begitu proses perubahan perusahaan membutuhkan kontribusi dari setiap karyawan didalam perusahaan. Hal ini juga harus memiliki kemampuan dan niatan dari seluruh karyawan. Kemampuan ini diiringi dengan nilai-nilai organisasi yang dapat menguntungkan setiap individu yang ada didalamnya salah satunya keinginan karyawan. Keinginan tersebut jika dipenuhi oleh perusahaan maka akan meningkatkan produktivitas karyawan maupun perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

*Organizational citizenship behavior* dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan semakin maksimal dan juga sebagai dorongan dan semangat dalam membawa perusahaan mencapai tujuannya. Dengan kata lain, perilaku ini akan mempengaruhi lingkungan positif dan tindakan-tindakan positif karyawan

untuk perusahaan. Didukung penelitian yang dilakukan oleh Suzanna (2017) bahwa hasil analisis dan pembahasan *organizational citizenship behavior* mampu meningkatkan kinerja karyawan dimana hal tersebut memperlihatkan bahwa karyawan membantu perilaku *organizational citizenship behavior* pada individunya, dilihat dari sikap karyawan tersebut yang mana pengujian hipotesis tersebut dibuktikan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Di XpertiseNow”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

XpertiseNow merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang bisnis konsultasi bisnis. Perkembangan dunia bisnis mendorong setiap perusahaan untuk melakukan perencanaan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki agar mampu bersaing dan berkompetisi menghadapi pesaing-pesaing yang lainnya. Oleh karenanya pencapaian tujuan perusahaan tersebut bergantung pada kualitas dan manajemen sumber daya manusia karena perannya yang sangat penting terhadap prospek karyawan dan perusahaan.

Hal tersebut didasarkan pada indikator produktivitas kinerja karyawan yaitu teori tentang *organizational citizenship behavior* yang menjelaskan tentang sikap dan perilaku karyawan diluar hak dan kewajiban yang sudah diatur secara tertulis di dalam peraturan perusahaan terkait. Dimana perihal ini berdampak terhadap kinerja karyawan dan perusahaan. Tanpa adanya sebuah pelatihan dan materi terkait dengan kualitas produktivitas kerja yang diberikan perusahaan terhadap karyawan, maka hal ini dapat mengakibatkan karyawan melakukan perbuatan kerja yang dapat menurunkan kualitas perusahaan dalam aspek sumber daya manusia.

Jadi sebagai tindakan untuk mempertahankan kinerja karyawan agar tetap produktif dalam bekerja, salah satunya dengan cara melihat penerapan *organizational citizenship behavior* di perusahaan tersebut. Dengan begitu, perusahaan dapat melihat pengaruh-pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada XpertiseNow. Sehingga pada penelitian ini

terdapat beberapa pertanyaan penelitian yang mendasari, antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* pada XpertiseNow?
2. Bagaimana Kinerja karyawan pada XpertiseNow?
3. Seberapa besar pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja karyawan pada XpertiseNow?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* pada XpertiseNow.
2. Mengetahui bagaimana Kinerja karyawan pada XpertiseNow.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja karyawan pada XpertiseNow.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun yang manfaat dari penelitian ini dibagi atas dua bagian sebagai berikut:

##### **1.5.1 Aspek Teoritis**

1. Pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Perilaku Organisasi.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Karyawan pada XpertiseNow dan menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

##### **1.5.2 Aspek Praktis**

Sebagai informasi bagi XpertiseNow Pte Ltd dan menjadi pertimbangan untuk para peneliti-peneliti selanjutnya dan menjadi sumber informasi dan pengetahuan terhadap pembaca mengenai *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Karyawan di XpertiseNow.

#### **1.6 Sistematika Tugas Akhir**

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama menunjukkan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat mengenai fenomena dan isi penelitian

**b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab kedua menggambarkan dengan jelas, ringkas, dan padat, tentang teori-teori yang berhubungan dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

**c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ketiga memberikan penjelasan terkait pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

**d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat menguraikan hasil dari penelitian yang dilakukan penulis terhadap objek beserta pembahasan yang terdiri dari analisis responden terhadap variabel, analisis statistik, dan analisis pengaruh variabel.

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab kelima merupakan bagian dari penelitian yang berisi kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian dan saran yang diberikan penulis yang diharapkan akan bermanfaat baik bagi objek penelitian dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

**Halaman ini sengaja dikosongkan**