

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sebuah organisasi atau perusahaan yang didirikan, didalamnya memiliki kegiatan berkelompok dan bekerjasama antara individu, pasti menginginkan tujuannya bisa tercapai dengan baik. Menurut George R. Terry dalam Sukarna (2011) manajemen adalah cara mengatur dan mencapai hasil yang sesuai sasaran dari manusia dan sumber daya lainnya.

Mengenai manajemen didalam Al-Quran terdapat pada surat Aro'du Ayat 13, sebagai berikut:

اللَّهُ الَّذِي رَفَعَ السَّمَوَاتِ بِغَيْرِ عَمَدٍ تَرَوْنَهَا ثُمَّ اسْتَوَىٰ عَلَى الْعَرْشِ  
وَسَخَّرَ الشَّمْسَ وَالْقَمَرَ كُلٌّ يَجْرِي لِأَجَلٍ مُّسَمًّى يُدَبِّرُ الْأَمْرَ يُفَصِّلُ  
الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ بِلِقَاءِ رَبِّكُمْ تُوقِنُونَ

Artinya: “Allah yang meninggikan langit tanpa tiang (sebagaimana) yang kamu lihat, kemudian Dia bersemayam di atas ‘Arsy. Dia menundukkan matahari dan bulan; masing-masing beredar menurut waktu yang telah ditentukan. Dia mengatur urusan (makhlukNya), dan menjelasskan tanda-tanda (kebesaran-Nya), agar kamu yakin akan pertemuan dengan Tuhanmu.”

Ayat di atas menjelaskan bahwasanya Allah sebagai tuhan seluruh alam telah mengatur dengan baik sesuai waktu yang telah ditentukan dan terencana dengan baik. Begitupun dengan manusia yang ingin menjalankan suatu perkata harus mengatur baik dari perencanaan, proses, dan urutan langkah yang akan di tempuh untuk menyelesaikan perkaranya masing masing.

Jika manajemen di suatu perusahaan atau organisasi sudah berjalan dengan baik maka perusahaan atau organisasi dapat melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuannya dengan lebih efektif dan juga efisien. Dalam pandangan yang lebih luas, manajemen bisa mengapai target secara lebih efisien dan juga efektif dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki dan pengaturan yang baik (Candra dan Rifai, 2016).

Manajemen dapat tercapai jika dilaksanakan secara kooperatif dalam menggunakan sumber daya yang ada. Secara umum manajemen adalah mengatur proses tentang apa yang dikerjakan. Menurut George R. Terry dalam Sukarna (2011) manajemen adalah sebuah seni yang dipraktikkan di perusahaan, tentunya dengan cara menjalankan beberapa fungsi dalam manajemen yaitu perencanaan, penyusunan tim, pengarahan, dan pengendalian. Sukarna (2011) menyatakan menjalankan manajemen sesuai dengan fungsinya maka sasaran utama tercapai dengan melibatkan sumber daya yang ada dan diolah oleh manusia. Bagian terpenting dalam manajemen adalah mampu memanfaatkan sumber daya semaksimal mungkin dengan mendapatkan hasil sebanyak mungkin. Salah satu hal yang vital untuk dikelola adalah sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau bisnis, bahkan George R. Terry dalam Amirullah (2004) menyatakan bahwa manusia sebagai aspek utama untuk melaksanakan manajemen.

Unsur utama, yaitu manusia memiliki peran vital dalam kegiatan manajemen, manusia yang menentukan sasaran dan manusia juga yang melaksanakan rangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah dibuat di awal. Maka dari itu manajemen sumber daya manusia bisa jadi sebuah hal yang vital dalam keberhasilan suatu perusahaan untuk merealisasikan suatu tujuan. Di sebuah organisasi manajemen sumber daya manusia mempunyai kontribusi yang penting, baik itu dalam organisasi pemerintahan, industri, perusahaan dan lain sebagainya. Efisiensi dan efektivitas dalam untuk mencapai tujuan organisasi sangat membutuhkan peran manajemen sumber daya manusia (Baedhowi, 2007).

Manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan bertanggung jawab untuk melaksanakan sejumlah kegiatan organisasi dengan tujuan mengembangkan dan mempertahankan karyawan yang produktif. Perusahaan bertanggung jawab secara etis, sosial dan strategis dalam mengembangkan karyawan. Agar perusahaan lebih produktif dalam mencapai tujuan. Keproduktivitasan sebuah perusahaan atau organisasi bisa dilihat dari kinerja para karyawan di suatu perusahaan. Tugas yang sudah dikerjakan sesuai tanggung jawab karyawan dapat membuahkan hasil secara kualitas maupun kuantitas, itulah yang disebut kinerja karyawan. Dalam pengertian sederhananya, Pekerjaan yang diselesaikan dalam hal kualitas dan kuantitas tugas, yang memenuhi persyaratan disebut kinerja (Mangkunegara, 2002).

Beberapa faktor yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan seringkali disorot oleh peneliti dan perusahaan. Rancangan kerja, motivasi, pengetahuan, keahlian (*skill*) kepemimpinan, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, loyalitas, komitmen, lingkungan kerja dan disiplin kerja merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja (Kasmir, 2019). Dari beberapa faktor yang disebutkan oleh Kasmir (2019) salah satunya adalah kepuasan kerja. Dalam kinerja karyawan, peran penting dimiliki oleh kepuasan. Dalam sebuah organisasi agar dapat mengetahui apa saja yang dapat dijaga, dengan kepuasan kerja yang terpenuhi, dan motivasi yang didapatkan dalam mencapai hasil yang diharapkan. Kepuasan kerja adalah kondisi dimana perasaan yang menunjang dalam diri karyawan atau tidak mengenai penilaian karyawan pada pengalaman kerja maupun pekerjaan (Mangkunegara, 2002).

Kenyamanan, penghargaan dan kesempatan berkembang yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, secara tidak langsung dapat menaikkan performa kinerja. Selain itu, tentang bagaimana perusahaan dapat mewujudkan apa yang menjadi harapan dan tuntutan mereka, secara otomatis pekerja atau karyawan akan merasakan kepuasan mengenai apa yang mereka kerjakan (Saranya, 2014). Menurut Cornell dalam Saranya (2014) mengatakan, “*A satisfied worker is a productive worker*”.

Tingkat kepuasan kerja yang relative tinggi, dapat membuat kinerja karyawan membaik (Indrasari, 2017).

Tobing (2009), Hanim (2016), dan Lestari dan Ghaby (2018) melakukan penelitian tentang hubungan antara variabel kinerja karyawan dan kepuasan kerja, temuannya menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Namun berbeda dengan Arianto (2017), Crossman & Zaki, (2003) dalam penelitiannya memiliki hasil bahwa variabel kepuasan kerja terhadap kinerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Variabel kepuasan kerja dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior (OCB)*. kontribusi kepuasan kerja tidak hanya dapat mempengaruhi kinerja saja. Menurut Aldag and Resckhe OCB di definisikan sebagai kinerja yang melebihi tuntutan yang di berikan (Titisari, 2014). Prilaku positif yang ditunjukkan dengan menolong sesama karyawan, menjadi relawan untuk tugas tambahan, dan beberapa kegiatan lain yang dilakukan dengan sukarela oleh karyawan perusahaan.

Perusahaan yang karyawannya merasa puas dan nyaman akan pekerjaannya dapat dengan sukarela menyelesaikan atau membantu tugas karyawan lainnya. Dasar terbentuknya konsep *organizational citizenship behavior (OCB)* dimana ada usaha dari karyawan yang melebihi tuntutan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Robins dan Judge (2013) faktor penentu dari OCB seharusnya bisa ada dalam kepuasan kerja seorang karyawan.

Senada dengan teori Robbins dan Judge, Soegandhi dkk, (2013) dan Dewanggana dkk, (2016) dalam penelitiannya menjelaskan bahwasanya kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan juga mempunyai pengaruh yang signifikan pada *organizational citizenship behavior*. Akan tetapi studi lain dari Budiman et al, (2014) menyatakan hasil yang berbeda mengenai kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, hasilnya kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap perilaku *organizational citizenship behavior*.

*Organizational citizenship behavior* di perusahaan dapat meningkatkan produktivitas sebuah perusahaan, karena dengan adanya perilaku tersebut pada karyawan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi di perusahaan. Menurut Organ pada tahun 1988 menyatakan *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu tindakan yang bisa mendukung efektivitas dan efisiensi organisasi yang mana perilaku karyawan berdasarkan sukarela dan tidak terikat formal dengan penghargaan (Alotaibi, 2003).

Peran *organizational citizenship behavior* (OCB) pada kepuasan kerja sekaligus memberikan pengaruh pada kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat memiliki performa kerja individu yang optimal maupun tim. Jalinan hubungan antar karyawan dalam mengimplementasikan *organizational citizenship behavior* (OCB), dapat meminimalisir konflik kerja dan lebih produktif dalam bekerja, yang secara tidak langsung hasil kerja berkualitas dan stabil (Katz dalam Bollino et al, 2002).

Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwasanya suatu organisasi atau perusahaan yang mempunyai karyawan dengan tingkat OCB yang tinggi, performa kinerjanya akan lebih baik dari organisasi lain.

Senada dengan teori Robbins dan Judge, Lestari dan Ghaby (2018), Fitrisari (2013) dan Cendani dan Tjahjaningsih (2015) OCB berpengaruh positif dan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, akan tetapi studi lain menurut Purwanto et al (2021) dan Hanzaea dan Mirvaisib (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwasanya OCB tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Ditinjau dari penelitian-penelitian terdahulu yang meneliti mengenai adanya pengaruh dari kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB dan pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan, masih terdapat ke tidak konsistenan hasil penelitian (*research gap*) yang mana ini menjadikan celah bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Juga adanya dugaan pengaruh variable mediasi

pada variable OCB karena memiliki beberapa ciri yang dijelaskan oleh Baron dan Kenny (1986), OCB dipengaruhi oleh kepasan kerja dan OCB mempengaruhi kinerja, sedangkan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja. Ini juga membedakan penelitian ini dari yang sebelumnya yang meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *organization citizenship behavior* (OCB) dan kepuasan kerja.

Kinerja karyawan yang baik merupakan hal yang menguntungkan bagi perusahaan. Kinerja karyawan adalah suatu yang dapat dicapai oleh karyawan berupa hasil yang dilihat dari kualitas dan kuantitas dalam menyelesaikan tugasnya (Mangkunegara, 2002). Pada umumnya, evaluasi kinerja dilihat dari kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu dalam bekerja. Kinerja karyawan yang baik menjadi tolak ukur pencapaian tujuan sebuah perusahaan, karena semakin baik kinerja karyawan maka akan semakin baik pula pencapaian perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pernyataan dari Tohardi (2002), mengatakan karyawan dapat jadi kekuatan sebuah organisasi atau perusahaan karena sifatnya yang kompetitif dan komperatif, yang khas disetiap perusahaan, sehingga tidak dapat ditiru kompetitor, jadi kinerja karyawan yang tingkat ukuranya tinggi, ditaksir dapat menjadi sebagai kekuatan perusahaan.

Wolf Technosite adalah perusahaan yang didirikan pada tahun 2018 dan berlokasi di Bandung, Jawa Barat. Perusahaan ini adalah perusahaan *startup* yang bergerak di *digital marketing* dengan tujuan menjadi solusi sebuah produk (*Product Solution*) agar dapat terdistribusi secara optimal dan menjadi alternatif untuk membantu masyarakat. Tidak hanya memusatkan menjalin kerjasama dengan pihak lain menjadi pihak ketiga untuk memasarkan sebuah produk, akan tetapi perusahaan ini memiliki produknya sendiri yang mereka kembangkan dengan memanfaatkan kemampuan perusahaan dalam *digital marketing* untuk memasarkan produk yang telah dibuat.

Budaya perusahaan Wolf Technosite menerapkan keseimbangan karakter generasi milenial dalam kinerja karyawan dengan maksud untuk mempermudah beradaptasi dan membangun kerjasama tim yang baik, menciptakan loyalitas dan komitmen yang tinggi



terhadap perusahaan. Menetapkan strategi persaingan yang sehat dan mendukung di antara karyawan.

Sistem kerja yang fleksibel yang diterapkan di perusahaan Wolf Technosite karena didominasi oleh sumber daya milenial. Fokus pada target dengan suasana kerja yang di terapkan untuk meningkatkan produktivitas kerja dan loyalitas karyawan. Hal terpenting untuk memastikan bahwa hubungan antar karyawan tetap terjaga dengan baik, kompetitif namun mendukung dengan kesejahteraan dan jenjang karir yang pasti.

Karyawan yang akan di pekerjakan di Wolf Technosite di rekrut melalui pengumuman lowongan kerja dengan menjelaskan tentang kriteria dan bagian apa yang dibutuhkan dengan melalui beberapa tahap, dari mulai tes ujian, mengirimkan CV, wawancara sampai pengumuman penerimaan kinerja yang dilakukan melalui internet. Perusahaan yang telah berdiri sejak tahun 2018 ini sekarang memiliki karyawan sebanyak 45 orang. Karyawan sebanyak 45 tersebar di beberapa divisi dan jabatan dalam menjalankan perusahaan ini, Adapun data karyawan beserta posisi nya sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Karyawan Dan Judul Pekerjaan Di Wolf Technosite**

No	Judul pekerjaan	Jumlah
1.	Costumer Service Sales Online	19
2.	Conten Creative	15
3.	Advertiser	4
4.	Admin & Finance	3
5.	Gudang	4

Sumber: Data Diolah Peneliti 2023

Kinerja karyawan di perusahaan ini awal mula didirikan menunjukkan hasil yang baik dan kemajuan yang signifikan. bisa dilihat dari para klient dan jumlah produk yang dikeluarkan oleh perusahaan yang bergerak di bidang *digital marketing* dan juga produk yang mereka buat sendiri. Peneliti juga melakukan wawancara pada *founder* perusahaan mengenai kinerja yang ada di perusahaan Wolf Technosite, Yogi Andiantoros (2023) Sejak awal tahun 2018 Wolf Technosite berdiri sampai pertengahan tahun 2020

perusahaan ini dapat mendapatkan sekitar 84 *client* yang bekerjasama untuk di buat kan konten iklan maupun konsultasi mengenai *digital marketing* dan bahkan pada pertengahan tahun 2020 sudah bisa mengeluarkan 3 produk. Namun sekitar akhir tahun 2020 sampai tahun 2022 *client* yang bekerja sama dengan mereka hanya sekitar 53 *client* dan juga belum ada produk yang di keluarkan lagi. Adapun rekapitulasi jumlah *client* yang bekerja sama dengan Wolf technosite dari tahun 2018 sampai 2022 adalah dijelaskan pada tabel 1.2 dibawah ini:

**Tabel 1.2 Rekapitulasi Client Wolf Technosite**

Tahun	Jumlah Client												Total
	Januari	Febuari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
2018	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	32
2019	2	3	3	2	2	4	2	5	2	3	3	6	37
2020	3	3	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2	28
2021	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	21
2022	2	1	1	1	1		2	3	1	2	2	3	19

Sumber: Surat Rekapitulasi Jumlah Client Wolf Tecnosite

Dari tabel 1.2 diatas dapat di paparkan bahwa sejak tahun 2020 jumlah *client* yang bekerjasama deng perusahaan Wolf Tecnosite terus menurun. Dapat deartikan dari jumlah *client* yang terus menurun tersebut bahwasanya kinerja yang ada di perusahaan Wolf Technosite menurun. Hal itu tentunya menjadi masalah yang harus di evaluasi dan juga menjadi hal yang mendorong peneliti melakukan penelitian di perusahaan tersebut.

Pelaksanaan pencapaian tujuan seharusnya perusahaan melakukan dengan berbagai usaha yang dapat mendukung perealisasinya. Salah satu usahanya, dengan melakukan penilaian yang berhubungan kinerja kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan, beberapa peneliti menguji hubungan dari ketiga variabel tersebut.



Peneliti juga pernah melakukan wawancara terhadap karyawan yang bekerja di Wolf Technosite mengenai pekerjaan yang ditanggung, adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Wawancara Karyawan**

Narasumber	Pertanyaan	Jawaban
Narasumber 1	Bagaimana tanggapan anda mengenai pekerjaan perusahaan di perusahaan ini?	Bekerja diperusahaan <i>startup</i> pastinya masih belum stabil dan sesuai karena terkadang ada beberapa pekerjaan yang harus dikerjakan diluar jobdesk
	Bagaimana tanggapan anda mengenai kenyamanan anda selama bekerja?	Sebenarnya untuk fasilitas cukupnyaman tetapi untuk beberapa kebijakan kadang membuat kita kurang sedikit nyaman
	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja anda di kantor maupun diluar kantor?	Hubungan dengan rekan kerja cukup baik, namun terkadang bekerjasama dalam bekerja masih menemui beberapa kendala
Narasumber 2	Bagaimana tanggapan anda mengenai pekerjaan perusahaan di perusahaan ini?	Pekerjaanya fleksibel tetapi terkadang karena fleksibelan itu waktu untuk istirahat terganggu
	Bagaimana tanggapan anda mengenai kenyamanan anda selama bekerja?	Fasilitas lumayan tetapi masih ada yang kurang mungkin karena perusahaan yang baru berdiri dan juga terkadang ada kebijakan yang kurang sesuai.
	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja anda di kantor maupun diluar kantor?	Alhamdulillah baik

Narasumber	Pertanyaan	Jawaban
Narasumber 3	Bagaimana tanggapan anda mengenai pekerjaan perusahaan di perusahaan ini?	pekerjaan yang diterima saya bukan dibidang yang saya kuasai, meskipun sudah melakukan beberapa pelatihan, mungkinmasih dalam tahap belajar.
	Bagaimana tanggapan anda mengenai kenyamanan anda selama bekerja?	Untuk fasilitas dalam bekerja maupun saat istirahat cukup baik.
	Bagaimana hubungan dengan rekan kerja anda di kantor maupun diluar kantor?	Terkadang masih ada kesalah fahaman antara saya dan rekan kerja dalam bekerja. Adapaun diluarkantor seperti biasanya saja.

Sumber: Data Diolah Peneliti 2023

Karyawan tersebut menyatakan bahwasanya masih merasa kurang puas dengan pekerjaannya karena terkadang adanya kebijakan yang kurang sesuai dengan harapan para karyawan di Wolf Technosite. *Job desc* yang diberikan masih belum sesuai dengan posisi karyawan itu bekerja. Hubungan antara rekan kerjapun masih mengalami kendala teru tama saat melakukan pekerjaan.

Melalui pertimbangan dan latar belakang di atas, dilakukanya penelitiannya ini agar dapat menguji hubungan dari beberapa variabel yang disebutkan di atas kepada karyawan Wolf Technosite. Adapun judul penelitian ini adalah “**Peran *Organization Citizenship Behavior (OCB)* Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perusahaan Wolf Technosite)**”.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian tentang kinerja yang dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan hasilnya tidak konsisten. Tobing (2009), Hanim (2016), dan Lestari dan Ghaby (2018) meneliti pengaruh kepuasan kerja pada kinerja karyawan yang memiliki hasil signifikan. Namun berbeda dengan Arianto (2017), Crossman & Zaki, (2003) menyatakan hasil dari pengaruh kepuasan kerja pada kinerja, tidak berpengaruh signifikan.
2. Temuan penelitian tentang bagaimana kepuasan kerja memengaruhi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tidak konsisten. Soegandhi dkk, (2013) dan Dewanggana dkk, (2016) memiliki hasil penelitian menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan dan pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Akan tetapi studi lain dari Budiman et al, (2014) hasil dari penelitiannya mengungkapkan bahwa kepuasan kerja tidak mempunyai pengaruh terhadap perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).
3. Hasil penelitian mengenai pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan yang tidak konsisten. Lestari dan Ghaby (2018), Fitrisari (2013) dan Cendani dan Tjahjaningsih (2015) OCB memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, akan tetapi studi lain menurut Purwanto et al (2021) dan Hanzaea dan Mirvaisi (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwasan OCB tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.
4. Hasil penelitian hubungan kepuasan kerja dan kinerja karyawan yang tidak konsisten membuka dugaan adanya peran variabel mediasi.
5. Kinerja karyawan di perusahaan Wolf Technosite yang cenderung menurun dalam beberapa tahun terakhir.

6. Karyawan yang belum merasa puas dengan kebijakan dan pekerjaan yang diberikan terkadang tidak sesuai *Job decs*.
7. Karyawan yang belum dapat berperilaku membantu sesama karyawan.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah telah diuraikan sebelumnya, perumusan masalah yang akan di teliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Wolf Technosite?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Wolf Technosite?
3. Apakah *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Wolf Technosite?
4. Apakah *oganizational citizenship behavior* (OCB) memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Wolf Technosite?

### D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan di capai, berdasarkan rumusan masalah di atas yakni sebagai berikut:

1. Menguji pengaruhi positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Wolf Technosite kota Bandung.
2. Menguji pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Wolf Technosite kota Bandung.
3. Menguji pengaruh positif *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan di Wolf Technosite kota Bandung.

4. Menguji peran *organization citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel mediasi dalam hubungan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja di Wolf Technosite kota Bandung.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Memberikan referensi bagi para peneliti dalam melakukan penelitian lain yang sejenis. Diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu dan pengetahuan tentang peran OCB memediasi pengaruh kepuasan terhadap kinerja karyawan, dan juga diharapkan menjadi media pengembangan ilmu pengetahuan yang dipelajari secara teoritis.

### **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam menjadi sarana pengimplementasian pengetahuan penulis mengenai kepuasan kerja, OCB dan kinerja karyawan. Dan juga dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.