

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kebutuhan perusahaan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif di era global modern saat ini semakin meningkat untuk mencapai keunggulan kompetitif supaya lebih unggul dari kompetitor. Perusahaan akan mencari cara yang lebih efektif dan efisien untuk mencapai target perusahaannya. Salah satu cara yang bisa digunakan perusahaan adalah dengan memanfaatkan SDM yang sudah ada di perusahaan dengan sebaik mungkin. Dengan cara tersebut, perusahaan akan bisa mencapai target atau tujuan yang sudah ditentukan dengan lebih cepat.

Organisasi itu sendiri merupakan salah satu aspek penting dalam mengurus berbagai kegiatan yang ada di dalam perusahaan. Menciptakan organisasi yang berhasil memerlukan karyawan yang bisa melakukan lebih dari kewajibannya dan bersedia untuk melakukan pekerjaan diluar pekerjaannya. Mencapai kemajuan organisasi akan lebih mudah apabila karyawan memiliki sikap *extra role* atau peran tambahan yang artinya di luar dari permintaan perusahaan tanpa mengharap balas jasa atau imbalan. Dengan adanya peran tambahan ini, dapat memunculkan efektivitas dari sebuah organisasi.

Perilaku organisasi merupakan bagian penting dari sebuah perusahaan karena perusahaan memerlukan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Perilaku organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerja sama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan menurut (Asni Gani et al., 2020, hlm. 66).

PKO mengacu pada kontribusi individu di tempat kerja yang melampaui persyaratan peran sebagaimana diatur dalam perjanjian kerja (Organ & Ryan, 1995). PKO anggota organisasi menjadi semakin penting dalam bisnis saat ini mengingat perampingan, penyesuaian dalam menanggapi tekanan ekonomi dekade

terakhir. Oleh karena itu, memahami bagaimana PKO bekerja dalam organisasi merupakan isu penting penyelidikan bagi peneliti dan juga praktisi. Studi terbaru telah menggambarkan pertumbuhan dramatis penelitian PKO ke beberapa bidang manajemen terkait lainnya, misalnya manajemen strategis, kepemimpinan, manajemen sumber daya manusia, dll. Meskipun pentingnya memeriksa perilaku kewargaan organisasi dalam organisasi untuk efektivitas kepemimpinan, tinjauan literatur telah mengungkapkan kurangnya konsensus tentang dimensi PKO, khususnya dalam konteks Asia (Kadembo et al., 2019).

Perilaku Kewargaan Organisasi (PKO) merupakan suatu perilaku individu yang diskresi, tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 1988). Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan kompetitif harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual memengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Sehingga, penting bagi perusahaan untuk memiliki karyawan yang memiliki tingkat PKO yang tinggi.

Elemen atau faktor-faktor yang dapat memengaruhi Pengaruh Kewargaan Organisasi (PKO) menurut Organ (1995) dan Sloat (1999) dalam (Ahdiyana, 2019) adalah sebagai berikut: 1) Budaya dan lingkungan organisasi; 2) Karakter dan suasana hati; 3) Pandangan akan dukungan organisasi; 4) Pandangan akan kualitas hubungan atau interaksi atasan dengan bawahan; 5) Periode kerja; 5) Jenis kelamin.

Hasil observasi dengan *Head of Department Organization Dynamics*, menyatakan bahwa karyawan yang memiliki perilaku kewargaan organisasional sangat bermanfaat untuk perusahaan. Karyawan yang memiliki perilaku PKO akan memiliki inisiatif dalam melakukan pekerjaannya dan sukarela mengerjakan sesuatu tanpa mengharapkan imbalan. Sementara, karyawan di kantor dianggap kurang bersedia membantu rekan kerjanya dan jarang bersedia melakukan pekerjaan di luar kewajibannya, sering mengeluh dalam mengerjakan pekerjaannya.

Tabel 1. Hasil Pra Survei Perilaku Kewargaan Organisasional

No.	Pertanyaan	YA	RAGU	TIDAK
1.	Apakah anda memiliki kesulitan dalam melakukan pekerjaan?	10	0	0
2.	Apakah anda memiliki kesulitan untuk membantu rekan kerja?	5	3	2
<b>TOTAL</b>		75%	15%	10%

*Sumber: Data diolah tahun 2022*

Berdasarkan tabel 1 diatas, maka didapatkan hasil pra survey yang dilaksanakan terhadap 10 karyawan acak departemen HCTAD, IT, Finance, Compliance dan Marketing menunjukkan bahwa beberapa pertanyaan persentase terbesar pada pilihan yaitu memiliki kesulitan dalam melakukan pekerjaannya. Sebanyak 5 karyawan menjawab ya pada pernyataan memiliki kesulitan untuk membantu rekan kerjanya.

Perilaku kewargaan organisasi yang dimiliki karyawan dapat menghasilkan produktivitas dan profitabilitas organisasi. Dua komponen utama dari perilaku kewargaan organisasi adalah kepatuhan, yang menunjukkan niat karyawan untuk mengikuti aturan organisasi, dan altruisme, yang berarti perilaku sukarela karyawan untuk membantu orang lain dan bekerja. Kepatuhan karyawan dalam mengikuti aturan dan prosedur kerja dilandasi adanya komitmen dari dalam diri karyawan tersebut.

Menurut Ozturk (2019), PKO penting untuk memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi dengan meningkatkan komitmen karyawan dan meningkatkan kinerja organisasi mereka. Pentingnya membangun perilaku kewargaan organisasional di lingkungan kantor tidak lepas dari bagaimana komitmen yang sudah ada dalam individu sendiri. Adanya komitmen yang dimiliki karyawan maka karyawan akan melaksanakan tugasnya secara maksimal. Karyawan yang memiliki rasa komitmen juga akan melakukan pekerjaan di luar kewajibannya, seperti akan membantu karyawan yang tidak mampu atau belum mampu melakukan pekerjaannya. Hal ini akan dilakukan karyawan supaya tujuan ataupun target bisa

dicapai perusahaan tanpa membandingkan kemampuan karyawan lainnya. Komitmen Organisasi adalah salah satu konsep yang paling sering dipelajari dalam psikologi perusahaan/organisasi dan perilaku organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki potensi untuk memprediksi berbagai hasil organisasi, seperti peningkatan kinerja pekerjaan, pengurangan turnover, tingkat ketidakhadiran yang lebih rendah, dan peningkatan perilaku kewargaan organisasi, selain itu, karyawan yang berkomitmen sangat termotivasi menyumbangkan waktu dan energi mereka untuk mengejar tujuan organisasi semakin diakui sebagai aset utama yang tersedia untuk sebuah organisasi (Maryam et al., 2021).

Berikut ini merupakan hasil pra survey komitmen organisasi terhadap karyawan PT XYZ

Tabel 2. Hasil Pra Survei Komitmen Organisasi PT XYZ

No.	Pertanyaan	YA	RAGU	TIDAK
3.	Apakah anda merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan?	7	2	1
4.	Apakah anda memiliki motivasi lebih untuk bekerja?	4	3	3
<b>TOTAL</b>		55%	25%	20%

*Sumber: Data diolah tahun 2022*

Berdasarkan tabel 2 diatas, maka didapatkan hasil pra survei yang dilaksanakan terhadap 10 karyawan acak departemen HCTAD, IT, Finance, Compliance, dan Marketing menunjukkan bahwa pernyataan dengan persentase terbesar sebanyak 7 responden pada pilihan yaitu merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan. Sebanyak 4 karyawan menjawab ya pada pernyataan memiliki motivasi lebih untuk bekerja.

Karyawan dengan perilaku PKO yang tinggi menjadi prinsip dan harapan terbesar bagi perusahaan. Karena adanya perilaku PKO, karyawan akan bekerja secara optimal dan efektif sesuai dengan tujuan perusahaan. Perilaku Kewargaan Organisasi terbentuk karena kecerdasan emosional (Anwar, 2022). Kecerdasan Emosional adalah kompetensi individu dalam memahami dan mengendalikan

emosi seseorang serta bagaimana menjalin dan memelihara hubungan dengan orang lain. Adanya karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik sangat bermanfaat bagi perusahaan dan karyawannya untuk menimbulkan sinergi dalam kinerja perusahaan. Kecerdasan emosional karyawan merupakan salah satu faktor penting terhadap perilaku kewargaan organisasional. Individu yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu untuk mentolerir ketidaknyamanan dan tidak mengeluh terhadap kesalahan kecil yang terjadi di tempat kerja. Individu dengan kemampuan berkomunikasi dan bernegosiasi yang baik, mampu menciptakan sinergi kelompok dan dapat bekerja sama dengan orang lain (D. Goleman, 2016). Kecerdasan emosional karyawan bisa meningkatkan jenjang karirnya (Utami et al., 2022).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk menilai emosi pada diri sendiri dan orang lain, memahami makna emosi, dan secara konsisten mengatur emosi seseorang (Robbin & Judge, 2015: 70). Semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan, semakin mampu mereka untuk beradaptasi dengan lingkungan di perusahaan tersebut. Karyawan harus bisa mengendalikan emosi di perusahaan untuk bisa mengidentifikasi perilaku-perilaku karyawan lain di perusahaan tersebut. Goleman (1995) menyatakan bahwa kecerdasan emosional menghubungkan kemampuan dasar seperti kontrol impuls, ketekunan, empati, semangat dan motivasi diri dalam konteks sosial. Kecerdasan emosional mengintegrasikan kemampuan individu dengan tuntutan sosial. Kecerdasan emosional terdiri dari aspek kognitif, motivasi dan afektif, hal itu dapat sangat menentukan sifat perilaku seseorang sehingga penting untuk mempelajari kecerdasan emosional. Ini akan membantu organisasi untuk mengambil langkah-langkah efektif untuk mempertahankan karyawan. Orang yang mampu mengendalikan stressor mereka dapat mengatur perilaku mereka sendiri serta membimbing orang lain. Pemecahan masalah terkontrol melibatkan kemampuan untuk melakukan upaya menuju solusi tanpa merusak orang lain. PKO adalah perilaku peran ekstra yang akan membantu dalam proses beradaptasi dengan mengacu pada perubahan lingkungan dan meningkatkan kinerja organisasi (George 1990; Organ, 1998). Ini menunjukkan bahwa hanya orang-orang dengan stabilitas

dan kontrol emosional yang dapat terlibat dengan perilaku peran ekstra di sana dengan memberikan kontribusi yang signifikan bagi organisasi. Sementara berdasarkan observasi dengan HRD PT XYZ, karyawan tidak memiliki keinginan untuk membantu individu lainnya dengan dipengaruhi oleh emosi yang dirasakan. Selain itu rendahnya kemampuan karyawan PT XYZ dalam memotivasi diri sendiri sehingga kurang mampu dalam mengambil inisiatif dalam bertindak saat bekerja. Karyawan juga tidak mampu mengenali emosi orang lain, dimana karyawan sering tidak terima atas kritik dan saran yang diberikan karyawan lain atas pekerjaan yang dilakukannya.

*Tabel 3. Hasil Pra Survei Kecerdasan Emosional*

No.	Pertanyaan	YA	RAGU	TIDAK
1.	Apakah anda memiliki kesulitan memotivasi diri dalam bekerja?	7	1	2
2.	Apakah anda memiliki kesulitan menerima kritik dan saran dari karyawan lain?	7	2	1
<b>TOTAL</b>		70%	15%	15%

*Sumber: Data diolah tahun 2022*

Berdasarkan tabel 3 diatas, maka didapatkan hasil pra survey yang dilaksanakan terhadap 10 karyawan acak departemen HCTAD, IT, Finance, Compliance, dan Marketing menunjukkan bahwa beberapa pertanyaan persentase terbesar pada pilihan yaitu memiliki kesulitan untuk memotivasi diri dalam bekerja. Sebanyak 7 karyawan menjawab ya pada pernyataan memiliki kesulitan dalam menerima kritik dan saran dari karyawan atau rekan kerja lainnya.

Individu dengan kecerdasan emosional yang rendah akan menemukan beberapa kesulitan untuk menghadapi stres. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan kuat antara stres dan kecerdasan emosional (Sharma & Kumar, 2019). Tidak terkontrolnya stress sering berhubungan dengan gangguan fisik dan mental. Stres bisa dialami setiap orang, tidak hanya pada karyawan. Stres merupakan suatu kondisi internal yang terjadi gangguan fisik, lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi pada kondisi yang tidak baik seperti yang sudah disampaikan Morgan & King. *National Institute for Occupational Safety and Health (2020)* juga

mendefinisikan stres kerja sebagai emosi serta reaksi fisik seseorang yang muncul untuk memenuhi tuntutan kerja yang tidak sesuai dengan keahlian, keinginan, dan sumber daya yang dimiliki oleh seseorang. Beberapa faktor yang bisa dianggap menjadi penyebab munculnya stres kerja diantaranya faktor lingkungan, faktor organisasi, dan juga faktor individu. Stres kerja bisa menimbulkan dampak terhadap tubuh pengidapnya seperti sakit kepala, nafsu makan berlebih, peningkatan tekanan darah, dan masih banyak lagi. Gejala psikologis berkaitan dengan dampak keadaan psikis karyawan seperti ketegangan, kecemasan, mudah marah, cepat timbul rasa bosan, ketidakpuasan, dan menunda-nunda pekerjaan, penurunan produktivitas karyawan, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan. Menurut hasil observasi dengan beberapa karyawan PT XYZ, bahwa jam kerja yang berlebih bahkan sampai mereka sudah di rumah masih harus mengerjakan pekerjaan yang sifatnya mendadak. Waktu yang karyawan miliki untuk beristirahat sangat sedikit dibandingkan dengan beban kerjanya yang banyak.

PT XYZ merupakan sebuah perusahaan asuransi jiwa yang berdiri di Indonesia dan telah mendapatkan banyak penghargaan. PT XYZ sudah memulai perjalanan sejak 1990 dan terus berkembang hingga saat ini. PT XYZ terus berinovasi dengan memberikan produk dan juga layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Indonesia. PT XYZ menawarkan produk yang bervariasi berdasarkan gaya hidup dan juga segmen pasar seperti, asuransi perlindungan jiwa, asuransi kesehatan, asuransi kecelekaan, asuransi syariah, dan juga dana pensiun.

Menurut hasil observasi dengan *Head of Department Human Capital, Industrial Relations, dan General Affair* PT XYZ, menyatakan bahwa komitmen organisasi karyawan menurun drastis pada beberapa departemen semenjak pandemik covid-19. Turunnya komitmen organisasi pada karyawan dikarenakan mode kerja yang dilakukan secara *hybrid*. Mode *hybrid* membuat karyawan sulit untuk fokus mengerjakan pekerjaan kantor karena banyaknya distraksi di lingkungan rumah seperti suara berisik memasak, suara anak bermain, pasngan yang mengajak berbicara, sehingga komitmen karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang tepat sesuai dengan tenggat waktu yang diminta

menjadi terlambat, contoh ketika suatu departemen membutuhkan dokumen fisik dari karyawan, dokumen tersebut tidak segera dikirim oleh karyawan.

Stres kerja menurut Arifin (2021) merupakan suatu keadaan dimana perasaan yang bisa memiliki dampak negatif saat pekerjaan yang diserahkan pada karyawan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya, dan kebutuhan bekerja. Menurut Setiawan (2019), stres kerja artinya kondisi dimana seseorang yang tidak bisa atau tidak mampu menghadapi tugas maupun pekerjaannya karena terbatasnya pengetahuan. Pendapat Meraldy et al., (2022), stres kerja bisa terjadi pada karyawan manapun, terutama bagi yang kurang bisa beradaptasi dengan adanya perubahan, baik desakan waktu maupun tugas yang menumpuk. Banyak karyawan yang tidak terbiasa akan hal tersebut sehingga harus menambah jam kerja (lembur), bahkan membawa pekerjaannya ke rumah. Kondisi inilah yang bisa menyebabkan stres kerja meningkat sehingga kesehatan karyawan menurun

Berikut merupakan hasil pra survey stres kerja terhadap karyawan PT XYZ.

Tabel 4. Hasil Pra Survei Stres Kerja

No.	Pertanyaan	YA	RAGU	TIDAK
1.	Apakah anda merasa beban pekerjaan yang diberikan berlebihan?	7	1	2
2.	Apakah anda sering menunda pekerjaan karena bingung pekerjaan mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu	8	1	1
3.	Apakah anda merasa waktu yang diberikan terlalu singkat?	7	1	2
<b>TOTAL</b>		73%	10%	17%

*Sumber: Data diolah tahun 2022*

Berdasarkan tabel 4 diatas, maka didapatkan hasil pra survei yang dilaksanakan terhadap 10 karyawan acak departemen HCTAD, IT, Finance, Compliance, dan Marketing menunjukkan bahwa pernyataan dengan persentase terbesar pada pilihan yaitu sering menunda pekerjaan karena bingung pekerjaan mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu sebanyak 8 responden. Sebanyak 7

karyawan menjawab ya pada pernyataan merasa beban kerja yang diberikan terlalu berat dan waktu yang diberikan terlalu singkat.

Komitmen kerja karyawan, kecerdasan emosional, dan juga stres kerja bisa menjadi beberapa faktor yang dapat memengaruhi tingkat PKO karyawan di suatu perusahaan. Peningkatan stres kerja karyawan akan memengaruhi tingkat PKO karyawan dimana karyawan yang merasa stres, PKO nya pun akan menurun (Winoto & Tecoalu, 2022) dan sebaliknya. Berdasarkan kajian literatur yang dilakukan oleh penulis, terdapat gap hasil penelitian terhadap variabel komitmen organisasi, kecerdasan emosional, stres kerja karyawan, dan perilaku kewargaan organisasi (PKO).

Hasil penelitian yang dilakukan Rofiqoh et al. (2020) dengan judul “Analisis Pengaruh Kompensasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi”. Lokasi penelitian dilakukan di ATR/BPN Kantah Kabupaten Wonosobo. Teknik pengambilan data dengan menyebarkan kuisioner dengan sampel sebanyak 82 karyawan dari ATR/BPN Kantah, Kabupaten Wonosobo. Variabel yang diteliti di dalam penelitian tersebut adalah kompensasi, kecerdasan emosional, Perilaku Kewargaan Organisasi, dan kepuasan kerja. Metode penelitian menggunakan multiple linear regression dan uji hipotesis. Uji hipotesis menghasilkan bahwa kecerdasan emosional memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.

Penelitian yang dilakukan Meraldy et al. (2022) dengan judul Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Melalui Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening pada Bagerpang POM – PT PP London Sumatera Indonesia, Tbk. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik sampel jenuh dengan jumlah populasi 125 orang. Teknik analisis yang digunakan yaitu path analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan Perilaku Kewargaan Organisasi.

Sementara penelitian yang dilakukan oleh Hermawan et al. (2022) dengan judul Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Perilaku Kewargaan

Organisasi melalui Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Yap Yogyakarta dengan sampel sebanyak 80 tenaga kesehatan. Teknik pengambilan data dengan menyebarkan kuisioner. Data dianalisis menggunakan SPSS dan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi. Komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi. Hasil penelitian Hermawan berbeda dengan hasil penelitian yang telah dilakukan Kumari (2020) dengan judul “Hubungan antara Stres Kerja dan Perilaku Kewargaan Organisasi”. Penelitian ini dilakukan pada Organisasi Sektor Publik dengan sampel 100 karyawan dengan tingkat stres yang tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi. Penelitian yang dilakukan Triyani (2020) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasial Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi, menemukan adanya pengaruh positif tidak signifikan antara kecerdasan emosional dan Perilaku Kewargaan Organisasi. Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik bisa lebih memahami emosional rekannya. Kemampuan tersebut tidak serta merta membuat karyawan bersedia melakukan perilaku PKO.

Berdasarkan gap penelitian yang telah diuraikan serta fenomena yang terjadi di PT XYZ, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai variabel yang diambil, yaitu komitmen karyawan, kecerdasan emosional, stres kerja karyawan, dan Perilaku Kewargaan Organisasi (PKO). Dari pernyataan di atas, peneliti akan mengambil topik penelitian dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, dan Stres Kerja Karyawan Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada PT XYZ”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan sebagai:

- 1) Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi PT XYZ?
- 2) Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku kewargaan organisasi PT XYZ?
- 3) Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi PT XYZ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi PT XYZ.
- 2) Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku kewargaan organisasi PT XYZ.
- 3) Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh stres kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi PT XYZ.

### 1.4 Manfaat Hasil Penelitian

#### 1) Aspek Teoritis

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan juga referensi serta informasi dan pengetahuan kepada Almamater dan sebagai bahan referensi dalam penulisan untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa Program Studi Manajemen dengan konsentrasi Sumber Daya Manusia. Serta sebagai informasi tambahan dalam bidang sumber daya manusia terkait Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, Stres Kerja, dan Perilaku Kewargaan Organisasi (PKO).

#### 2) Aspek Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi masukan dan evaluasi PT XYZ dalam mengelola sumber daya manusia terkait dengan komitmen organisasi, komitmen organisasi, stres kerja, dan perilaku kewargaan organisasi (PKO).
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi penambahan ide dan gagasan dalam mendalami ilmu yang diterima pada saat masa perkuliahan. Penelitian ini juga

diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi referensi untuk Program Sarjana maupun Pasca Sarjana Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.