

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menggunakan SmartPLS terkait pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui *Organizational Commitment* pada PT SBC Berkah Bersama, maka dapat disimpulkan beberapa temuan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT SBC Berkah Bersama. Temuan ini mengindikasikan bahwa karyawan yang mendapat dukungan kuat dari organisasi khususnya dalam aspek pengembangan karier cenderung lebih sering menunjukkan perilaku sukarela yang melampaui tanggung jawab formal mereka.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Commitment* pada PT SBC Berkah Bersama. Temuan ini mengindikasikan bahwa adanya dukungan organisasi berupa transparansi mengenai pengembangan karier mampu memperkuat keterikatan emosional serta loyalitas mereka terhadap organisasi.
3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Organizational Commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT SBC Berkah Bersama. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin kuat rasa keterikatan karyawan maka semakin besar pula

kecenderungan mereka untuk berpartisipasi secara proaktif dalam kegiatan yang mendukung keberhasilan organisasi.

4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Organizational Commitment* mampu memediasi secara signifikan pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT SBC Berkah Bersama. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketika organisasi memberikan tingkat dukungan yang kuat maka hal tersebut mampu memperkuat komitmen karyawan yang selanjutnya berkontribusi secara positif pada peningkatan OCB.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian berikut adalah beberapa rekomendasi yang diberikan oleh penulis baik bagi perusahaan maupun bagi penelitian selanjutnya:

1. Disarankan kepada PT SBC Berkah Bersama untuk terus memperkuat dukungan organisasi (*perceived organizational support*) khususnya mengenai kepedulian terhadap karyawan yang dapat dilakukan dalam bentuk penyampaian apresiasi secara konsisten atas kontribusi karyawan serta pengembangan komunikasi yang transparan antara manajemen dan staf. Peningkatan persepsi positif ini diharapkan dapat membangun loyalitas dan semangat kontribusi yang lebih tinggi dari karyawan khususnya di bagian *front office* yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.

2. Disarankan kepada PT SBC Berkah Bersama untuk memperkuat internalisasi budaya RMJP sekaligus menumbuhkan komitmen afektif terutama pada karyawan *front office* yang mayoritas berusia < 25 tahun dengan masa kerja < 1 tahun. Pada tahap awal karier tersebut, bimbingan mengenai nilai-nilai inti seperti Rela Berkorban, Melayani dengan Hati, Jujur dan Tulus, serta Pantang Menyerah menjadi sangat penting agar dapat tertanam dan diterapkan dalam aktivitas kerja sehari-hari. Hal tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan, pembinaan informal, serta integrasi nilai budaya dalam *briefing* mingguan secara lebih aplikatif. Selain itu, perusahaan juga perlu memperkuat komitmen berkelanjutan dengan memastikan kebijakan kompensasi berjalan adil baik melalui gaji sesuai upah minimum kabupaten (UMK), pemberian bonus atas pencapaian target, maupun kesempatan promosi bagi karyawan berprestasi.
3. Sebagai bentuk kepedulian dan komitmen perusahaan dalam meningkatkan perilaku OCB pada karyawan *front office*, penulis juga menyarankan agar PT SBC Berkah Bersama dapat terus memfasilitasi penguatan *civic virtue* dengan mendorong seluruh karyawan untuk berkontribusi secara aktif dalam setiap kegiatan perusahaan melalui penyampaian ide, saran, maupun inovasi guna mendukung perkembangan perusahaan.
4. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi *Organizational*

Citizenship Behavior seperti gaya kepemimpinan, *employee engagement* atau budaya organisasi. Pendekatan ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai berbagai faktor yang mampu memperkuat perilaku kerja positif karyawan, khususnya di sektor industri ritel.

5. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memilih sampel karyawan dengan masa kerja > 1 tahun sehingga responden memiliki pengalaman yang cukup dalam merasakan dukungan organisasi. Dengan demikian, tingkat komitmen dan perilaku OCB yang diukur dapat mencerminkan kondisi yang lebih stabil dan akurat.