

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat diberi kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini *perceived organizational support* berpengaruh signifikan positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada tenaga penjual di Tunjungan Plaza Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan organisasi kepada karyawannya terutama mengenai kesejahteraan karyawan, dan rasa saling peduli antar rekan kerja kepada para tenaga penjual dapat meningkatkan rasa nyaman kepada organisasi dan membuat mereka melakukan perilaku *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian yang dilakukan mendukung hipotesis 1.
2. Dalam penelitian ini komitmen organisasional berpengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga penjual yang bersungguh-sungguh mau untuk bekerja keras demi keberhasilan organisasi, bangga dengan organisasi tempat ia bekerja, dan peduli dengan keberlanjutan nasib organisasi akan meningkatkan kesadaran tenaga penjual dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Tenaga penjual yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan menampilkan perilaku *organizational citizenship behavior* yang tinggi. Hasil penelitian yang dilakukan mendukung hipotesis 2.
3. Dalam penelitian ini kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behaviour*. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga penjual yang menyukai pekerjaannya, bangga kepada organisasi tempat ia bekerja, dan puas dengan organisasi akan meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* karena ia

merasa senang dan nyaman berada dalam lingkungan organisasi. Oleh karena itu tenaga penjual yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi terhadap organisasi akan menampilkan perilaku *organizational citizenship behavior* yang tinggi. Hasil penelitian yang dilakukan mendukung hipotesis 3.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah Dari 162 kuisioner yang telah disebar, 22 responden tidak mengisi kuisioner secara lengkap dan terdapat beberapa responden yang mengisi kuisioner dengan jawaban yang tidak sesuai. Sehingga sara untuk penelitian selanjutnya adalah mencari responden yang lebih banyak lagi, agar penelitian yang dilakukan memperoleh data yang lebih baik. Bagi peneliti yang tertarik dengan topik yang sama agar mencari variabel yang baru seperti *reward* dan *supervisor support* sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih luas lagi.

5.3. Saran

5.3.1. Saran Teoritis

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah 22 responden yang tidak mengisi kuisioner yang artinya tidak berdistribusi secara normal. Sehingga saran untuk penelitian selanjutnya adalah mencari responden yang lebih banyak lagi, agar penelitian yang dilakukan memperoleh data yang lebih baik lagi. Bagi peneliti yang tertarik dengan topik yang sama agar mencari variabel yang baru seperti *reward* dan *supervisor support* sehingga mampu meemberikan gambaran yang lebih luas lagi.

5.3.2. Saran Praktis

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat diberikan rekomendasi berupa saran-saran :

1. Pada variabel *perceived organization support*, nilai jawaban rata-rata responden yang terendah adalah “Tempat saya bekerja bersedia untuk

membantu saya saat saya memerlukan bantuan khusus”. Pada waktu karyawan membutuhkan bantuan yang khusus dari organisasi seperti memberi izin libur jika karyawan mengalami hal-hal yang tidak kondusif untuk masuk kerja serta organisasi membantu karyawan yang membutuhkan bantuan finansial dengan meminjam uang dan karyawan dapat mengembalikan dengan mengangsur atau memotong gaji karyawan.

2. Pada variabel komitmen organisasional, nilai jawaban rata-rata responden yang terendah adalah “Saya menemukan bahwa nilai-nilai saya dan nilai-nilai tempat saya bekerja adalah serupa”. Pada saat rekrutmen perusahaan seharusnya benar-benar memilih tenaga penjual yang memiliki karakter/kepribadian yang sama dengan nilai-nilai atau tujuan perusahaan.
3. Pada variabel kepuasan kerja, nilai jawaban rata-rata dinilai sudah bagus sehingga saran yang diberikan adalah tetap menjaga atau meningkatkan kepuasan kerja para karyawan agar karyawan dapat memberikan kinerja yang terbaik untuk organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Riau: Zanafa Publishing.
- Bintoro, M.T., dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi ke-14). Jakarta: Salemba Empat.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., dan Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 3, 501-699.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (Edisi ke-7). United States of America: Pearson New International Edition.
- Marketeers (2015) *Belajar dari Manajemen Tenaga Penjual Informa*. Didapatkan dari <http://marketeers.com/belajar-dari-manajemen-tenaga-penjual-informa/>, 21 Juli 2015.
- Mathis, R.L., dan Jackson, J.H. (2011). *Human Resource Management* (Edisi-10). Jakarta: Salemba Empat.
- Mujiasih, E. (2015). Hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) dengan Keterikatan Karyawan (Employee Engagement). *Jurnal Psikologi Undip* Vol.14 No.1 April, 44-45.
- Nisar, Q.A., Marwa, A., Ahmad, U., Ahmad, S. (2014). Impact perceived organizational support on organizational citizenship behavior. *International Journal of Research (IJR)* Vol-1, Issue-5, 238.
- Nizar, M. (2014). *Metode Penelitian* (Edisi ke-9). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurhayati, D., Minarsih, M.M., Wulan, H.S. (2016). Pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan loyalitas kerja terhadap organizational citizenship behavior. *Journal Of Management*, Volume 2 No.2, 10-11.
- Pratama, I.G., dan Utama, I.W. (2016) . Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 7. 23-24.
- Priansa, D.J. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Bandung: Pustaka Setia
- Price, L. J. (1997). Handbook of Organizational Measurement. *International Journal of Manpower*, Vol. 18, No. 4/5/6, 337-338.
- Puspita (2018). Sadarilah, Betapa Penting Jalin Hubungan Baik dengan Rekan Kerja. Didapatkan dari <https://lifestyle.kompas.com/read/2018/03/29/200000920/sadarilahbetapa-penting-jalin-hubungan-baik-dengan-rekan-kerja>
- Ristiana, M. (2013). Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dan kinerja karyawan rumah sakit Bhayangkara Trijata Denpasar. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, Vol. 9, No. 1, 61
- Robbins, S.P dan Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi* (Edisi ke-16). Jakarta: Salemba Empat.

- Rhoades, L dan Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 4, 699.
- Sambung, R. (2011). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB-I dan OCB-O dengan Dukungan Organisasi sebagai Variabel Moderating. *Analisis Manajemen* Vol. 5, No. 2, 80
- Sari, I.G.A.I., dan Dewi, A.A.S.K. (2017). Pengaruh Dukungan Organisasional terhadap OCB Karyawan F&B di Melasti Beach Hotel Kuta. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No.8, 26-27
- Shafazawana, Tharikh, M., Ying, C.Y., Zuliawati., Saad, M., Sukumarana, a/p. K. (2015). Managing Job Attitudes: The Roles of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors. *Procedia Economics and Finance* Vol. 35, 60– 61.
- Siagaan, P.S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010) *Metode Penelitian Bisnis* (edisi ke 16). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016) *Metode Penelitian Bisnis* (edisi ke 23). Bandung: Alfabeta.
- Tania, A., dan Susanto, M. E. (2013). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional Karyawan PT. Dai Knife di Surabaya. *AGORA* Vol. 1, No. 3, 2
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja* (Edisi ke-5). Depok: Rajagrafindo Persada.
- Williams, L. J., dan Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behavior. *Journal of Management* Vol. 17, No. 3, 601-617, 609.
- Wulani, F. (2001). Analisis Hubungan Politik dan Dukungan Organizational dengan Sikap Kerja, Kinerja, dan Perilaku Citizenship Organisasional. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol 8, No. 2, 13-14