

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan mengenai *OCB* yang dimiliki pegawai operasional restoran “X” sebagai berikut :

1. Mayoritas pegawai operasional restoran”X” memiliki tingkat *OCB* yang tinggi. Dimana pegawai operasional tidak hanya melakukan pekerjaan berdasarkan *job description* yang sudah ditetapkan, tapi juga menunjukkan perilaku-perilaku *OCB* seperti membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan begitu juga dengan *costumer*, memiliki toleransi terhadap kondisi tempat kerja yang kurang ideal, selain itu pegawai operasional juga datang lebih awal dari waktu yang ditentukan serta pulang melebihi jam kerja seharusnya. Pegawai operasional juga saling menghormati satu sama lain sesama rekan kerja, *costumer* serta atasan dan memiliki rasa peduli terhadap kelangsungan hidup restoran”X” Bandung.
2. Pegawai operasional restoran”X” yang mempunyai *OCB* tinggi memiliki tingkat *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy* dan *civic virtue* yang tinggi. Sedangkan pegawai operasional restoran “X” yang mempunyai

tingkat *OCB* rendah maka memiliki tingkat *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, dan *civic virtue* yang rendah juga, kecuali pada dimensi *Courtesy*.

3. Munculnya perilaku *OCB* pegawai operasional Restoran "X" dipengaruhi oleh faktor internal yaitu karakteristik individu ( *neuroticism*, *extraversion* dan *fairness* )

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Teoritis**

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan design studi kasus untuk mengukur faktor internal dan eksternal dari *OCB* pegawai, sehingga diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai *OCB*.
2. Bagi peneliti lain disarankan untuk meneliti korelasi antara *OCB* dengan karakteristik individu, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai hubungan antara karakteristik individu terhadap *OCB*.

### **5.2.1 Saran Praktis**

1. Bagi kepala bagian pegawai operasional Restoran "X" , hasil penelitian *OCB* ini dapat memberikan manfaat untuk meningkatkan efektifitas serta kinerja para pegawai operasional dan lebih menghayati pekerjaannya , menumbuhkan rasa kepemilikan pada restoran "X" dengan memberikan

pelatihan kepekaan dan toleransi yang berhubungan dengan *OCB* serta diberikan *reward* yang sesuai sehingga dapat membuat pegawai melakukan kinerja yang lebih baik lagi.

2. Bagi pegawai operasional Restoran”X” sendiri yang telah mengetahui informasi pentingnya *OCB* maka harus menunjukkan *performance* kerja yang lebih baik lagi agar mencapai efisiensi dan efektifitas kinerja Restoran”X”. Selain itu pegawai operasional mengikuti pelatihan kepekaan yang diadakan oleh kepala bagian pegawai operasional Restoran”X”, hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepedulian setiap pegawai operasional Restoran”X”, yang dapat dicerminkan dari perilaku *OCB* yang akan ditampilkan.
3. Peneliti berikutnya diharapkan untuk lebih detail dan jelas dalam membuat pertanyaan wawancara dan membuat pernyataan dalam kuesioner alat ukur *Organizational Citizenship Behavior*, agar tidak terjadi *Social Desirability* pada saat mengambil data.