

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Fan et al., (2023) menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* mencakup berbagai tindakan sukarela yang dilakukan oleh pegawai yang tidak diminta, namun sangat mendukung kelancaran organisasi. Tindakan ini mencakup membantu rekan kerja, berinisiatif untuk menyelesaikan masalah, serta menunjukkan perilaku yang mendukung kesejahteraan kolektif di tempat kerja. *OCB* ini tidak hanya berhubungan dengan tugas yang diberikan, tetapi berfungsi sebagai mekanisme untuk meningkatkan kualitas lingkungan kerja secara keseluruhan, yang pada gilirannya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi lebih efektif.

Chen, (2023) mengemukakan bahwa *OCB* sangat terkait dengan hasil positif dalam organisasi, seperti kepuasan kerja dan komitmen pegawai terhadap organisasi. *OCB* juga membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih kooperatif dan suportif. Perilaku sukarela ini memberi dampak positif terhadap moral pegawai dan produktivitas organisasi secara keseluruhan. Dalam banyak kasus, pegawai yang menunjukkan *OCB* cenderung lebih berkomitmen dan bekerja lebih efisien, sehingga mendukung pengembangan organisasi yang lebih baik.

Podsakoff, (2020) menyoroti bahwa meskipun *OCB* sering kali tidak diakui secara formal dalam penilaian kinerja, pengaruhnya terhadap kesuksesan organisasi sangat signifikan. *OCB* tidak hanya memperbaiki hubungan

interpersonal antar pegawai, tetapi juga meningkatkan efektivitas tim secara keseluruhan. Hal ini juga mendukung terciptanya budaya kerja yang lebih positif dan produktif. Menurut Podsakoff, pengembangan *OCB* dalam organisasi dapat mengarah pada peningkatan kolaborasi dan komunikasi yang lebih baik, yang penting dalam mencapai tujuan organisasi.

Mohamad Ibrahim et al., (2013) menyatakan bahwa faktor organisasi yang mendukung seperti pemberian feedback positif dan pengakuan juga dapat mempengaruhi tingginya tingkat *OCB* dalam suatu organisasi. Organisasi yang mampu memberikan penghargaan dan pengakuan atas kontribusi sukarela pegawai akan memperkuat perilaku ini. Selain itu, organisasi yang memberikan lingkungan yang inklusif dan memungkinkan pegawai untuk berkembang juga akan meningkatkan tingkat *OCB* secara keseluruhan.

Liu, (2023) menambahkan bahwa *OCB* sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal organisasi, seperti gaya kepemimpinan dan kecerdasan emosional. Kepemimpinan yang mendukung dan menginspirasi dapat mendorong pegawai untuk menunjukkan perilaku *OCB*. Di sisi lain, pegawai yang memiliki kecerdasan emosional tinggi lebih cenderung berperilaku prososial di tempat kerja, membantu menciptakan atmosfer kerja yang lebih harmonis dan mendukung tujuan organisasi.

Fajar, (2024) berpendapat bahwa *job crafting* merupakan proses di mana pegawai menyesuaikan tugas mereka untuk lebih sesuai dengan minat dan keahlian mereka—dapat memperkuat *OCB*. Ketika pegawai merasa lebih terlibat dengan pekerjaan mereka, mereka lebih cenderung menunjukkan perilaku sukarela yang

menguntungkan organisasi. *Job crafting* ini membantu pegawai merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka dan lebih termotivasi untuk berkontribusi lebih dalam menciptakan suasana kerja yang positif dan meningkatkan produktivitas organisasi secara keseluruhan. Dalam rangka memaksimalkan *OCB*, organisasi perlu menciptakan lingkungan yang mendukung, memberikan penghargaan atas perilaku positif, serta mengelola keberagaman gaya kerja antar generasi di tempat kerja. *OCB* yang tinggi tidak hanya memperbaiki kinerja dan hubungan interpersonal, tetapi juga meningkatkan produktivitas organisasi secara signifikan.

Liu,(2023) menyatakan ada beberapa indikator untuk mengukur *Organizational Citizenship Behavior* yakni:

1. *Altruism* (Altruisme)

Ini mencakup perilaku sukarela yang dilakukan untuk membantu rekan kerja atau tim dalam menyelesaikan tugas atau masalah mereka. Pegawai yang menunjukkan altruism sering kali meluangkan waktu atau tenaga mereka untuk membantu orang lain tanpa pamrih, meskipun itu tidak diwajibkan oleh pekerjaan mereka.

2. *Conscientiousness* (Kewajiban Profesional)

Pegawai yang menunjukkan tingkat kewajiban profesional tinggi akan selalu melaksanakan pekerjaan mereka dengan cara yang teliti dan tepat waktu, bahkan dalam hal-hal yang tidak diharapkan atau tidak tercantum dalam job description mereka. Hal ini meliputi, misalnya, menghadiri pertemuan yang tidak diwajibkan atau menyelesaikan tugas lebih cepat dari yang diharapkan.

3. *Civic Virtue* (Kewarganegaraan Organisasi)

Indikator ini menggambarkan partisipasi aktif dalam kehidupan organisasi, termasuk menghadiri rapat atau pertemuan, memberikan masukan untuk perbaikan organisasi, atau terlibat dalam keputusan penting yang berhubungan dengan keberlanjutan organisasi. Pegawai yang menunjukkan civic virtue biasanya memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap kemajuan organisasi.

4. *Sportsmanship* (Semangat Olahraga)

Indikator ini merujuk pada sikap positif terhadap situasi yang tidak ideal atau ketika terjadi masalah di tempat kerja. Pegawai dengan sportsmanship cenderung untuk tidak mengeluh tentang masalah kecil atau kegagalan, dan mereka tetap mempertahankan semangat kerja yang baik meskipun ada hambatan atau kesulitan.

5. *Courtesy* (Kesopanan)

Pegawai yang menunjukkan courtesy seringkali bersikap sopan dan menghormati orang lain di tempat kerja. Mereka menghindari tindakan yang dapat mengganggu atau merugikan rekan kerja lainnya, dan berusaha untuk menjaga hubungan yang harmonis.

Penelitian Fajar, (2024), *OCB* diukur melalui lima indikator utama, yaitu *Altruism*, *Civic Virtues*, *Conscientiousness*, *Courtesy*, dan *Sportsmanship*, berikut penjelasannya:

1. *Altruism* (Altruisme)

Altruism menggambarkan perilaku sukarela yang dilakukan oleh pegawai untuk membantu rekan kerja atau tim mereka, seperti memberikan bantuan pada tugas

yang bukan menjadi kewajiban mereka. Pegawai yang menunjukkan altruism secara proaktif membantu sesama tanpa pamrih.

2. *Civic Virtue* (Kewarganegaraan Organisasi)

Civic Virtue mengacu pada tingkat partisipasi pegawai dalam kehidupan organisasi. Pegawai yang memiliki indikator ini berkontribusi pada keputusan-keputusan organisasi, menghadiri rapat penting, dan menunjukkan perhatian terhadap kelangsungan serta kesuksesan organisasi secara keseluruhan.

3. *Conscientiousness* (Kewajiban Profesional)

Indikator ini menggambarkan dedikasi pegawai untuk melaksanakan tugas dengan sangat baik, meskipun itu tidak tercantum dalam job description mereka. Pegawai yang memiliki tingkat conscientiousness tinggi selalu bekerja dengan penuh perhatian, efisien, dan menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas tinggi, bahkan jika tugas tersebut tidak diatur secara formal.

4. *Courtesy* (Kesopanan)

Courtesy menunjukkan kesopanan pegawai dalam berinteraksi dengan rekan kerja dan menjaga hubungan baik di tempat kerja. Pegawai yang memiliki indikator ini akan memperlakukan orang lain dengan hormat, menghindari perilaku yang dapat mengganggu rekan kerja, dan menjaga suasana kerja yang harmonis.

5. *Sportsmanship* (Semangat Olahraga)

Sportsmanship merujuk pada sikap positif dalam menghadapi tantangan atau kesulitan di tempat kerja. Pegawai yang memiliki sportsmanship tidak mudah

mengeluh, tetap optimis, dan mampu menerima keadaan yang tidak ideal dengan sikap yang profesional, tanpa merugikan tim atau organisasi.

Selanjutnya Fan et al., (2023) menyatakan ada beberapa indikator *Organizational Citizenship Behavior* yaitu:

1. *Altruism* (Altruisme): Membantu rekan kerja dengan sukarela dalam tugas yang tidak menjadi tanggung jawabnya.
2. *Conscientiousness* (Kewajiban Profesional): Melaksanakan tugas dengan teliti, tepat waktu, dan berkualitas meskipun bukan bagian dari pekerjaan formal.
3. *Sportsmanship* (Semangat Olahraga): Sikap positif dalam menghadapi kesulitan di tempat kerja tanpa mengeluh, menjaga suasana yang kondusif.
4. *Courtesy* (Kesopanan): Menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja dan menghindari konflik.
5. *Civic Virtue* (Kewarganegaraan Organisasi): Partisipasi aktif dalam kegiatan organisasi dan pengambilan keputusan yang mendukung tujuan jangka Panjang.

2.1.2. Manajemen Generasi

Subandowo,(2017) Manajemen generasi merujuk pada pengelolaan keberagaman generasi yang ada dalam suatu organisasi, dengan tujuan untuk memanfaatkan kekuatan unik setiap generasi dalam mencapai tujuan bersama. Subandowo menjelaskan bahwa setiap generasi, mulai dari Baby Boomers hingga Generasi Z, memiliki nilai, cara bekerja, dan pendekatan yang berbeda, sehingga penting untuk mengelola perbedaan ini agar bisa menciptakan sinergi di tempat kerja.

Fajar,(2024) Manajemen generasi merupakan upaya untuk mengoptimalkan kontribusi tiap generasi dalam organisasi dengan memahami perbedaan-perbedaan antara mereka. Fajar menekankan bahwa pemahaman terhadap generasi yang ada dapat mengurangi potensi konflik dan meningkatkan kolaborasi serta efektivitas kerja antar generasi.

Harrison, (2021) mendefinisikan manajemen generasi sebagai pendekatan strategis untuk mengelola keragaman usia di tempat kerja, dengan fokus pada penerapan kebijakan dan strategi yang dapat mendukung hubungan antar generasi. Hal ini termasuk menyesuaikan gaya komunikasi, pelatihan, dan pengelolaan karir yang sesuai untuk masing-masing kelompok usia.

Chen, (2023) berpendapat bahwa manajemen generasi berkaitan dengan pemahaman dan penyesuaian kebijakan serta strategi organisasi untuk mengakomodasi perbedaan nilai, tujuan, dan harapan antar generasi. Ini bertujuan untuk meningkatkan interaksi sosial, pengembangan karir, serta efektivitas tim yang terdiri dari berbagai generasi.

Achmad et al., (2023) menyatakan Manajemen generasi adalah pendekatan dalam mengelola keberagaman generasi yang ada dalam suatu organisasi, dengan fokus pada pemahaman dan pemanfaatan perbedaan dalam nilai, sikap, gaya kerja, dan harapan antara berbagai generasi. Dalam konteks ini, generasi yang sering dihadapi di tempat kerja meliputi Baby Boomers, Generasi X, Millennials (Generasi Y), dan Generasi Z. Setiap generasi memiliki karakteristik unik yang

mempengaruhi cara mereka berinteraksi, berkomunikasi, dan berkolaborasi di tempat kerja.

Rahmawati, (2020) merujuk pada strategi yang digunakan untuk memahami dan mengelola perbedaan antar generasi dalam lingkungan kerja. Hal ini mencakup bagaimana berbagai generasi—seperti Baby Boomers, Generasi X, Y (Millennials), dan Z—memiliki karakteristik yang berbeda dalam hal gaya kerja, komunikasi, dan motivasi. Untuk itu, manajemen generasi bertujuan untuk menciptakan harmonisasi antar kelompok generasi yang berbeda dengan cara yang dapat memaksimalkan potensi kerja dan meningkatkan produktivitas organisasi.

Dengan memahami perbedaan antar generasi, organisasi dapat memaksimalkan kontribusi tiap individu, mengurangi konflik, dan meningkatkan kerjasama guna mencapai tujuan bersama

Indikator Manajemen Generasi

Menurut Subandowo, (2017) beberapa indikator dalam manajemen generasi meliputi:

1. **Pengelolaan Nilai dan Gaya Kerja:** Menyusun strategi untuk menyatukan perbedaan nilai dan gaya kerja antar generasi untuk menciptakan keseimbangan dan efektivitas di tempat kerja.
2. **Pengembangan Kepemimpinan yang Inklusif:** Mengadaptasi gaya kepemimpinan agar dapat mengakomodasi kebutuhan dari berbagai generasi, dengan memanfaatkan kekuatan masing-masing generasi.

3. **Fleksibilitas dalam Kebijakan Kerja:** Menyesuaikan kebijakan organisasi agar lebih responsif terhadap perbedaan preferensi dan kebutuhan kerja antar generasi.
4. **Pelatihan dan Pengembangan Berkelanjutan:** Menyediakan program pelatihan yang sesuai untuk berbagai kelompok generasi, dengan pendekatan yang mempertimbangkan cara mereka belajar dan berkembang.

Menurut (Fajar, 2024) indikator manajemen generasi meliputi:

1. **Komunikasi Antar Generasi:** Mendorong dialog terbuka dan saling pengertian antar generasi dengan pendekatan yang sesuai.
2. **Pendekatan Kepemimpinan yang Adaptif:** Menyesuaikan gaya kepemimpinan dengan preferensi dan motivasi tiap generasi.
3. **Pengelolaan Konflik:** Mengatasi perbedaan generasi dengan cara yang konstruktif untuk mencegah konflik dan meningkatkan kolaborasi.
4. **Pemberdayaan Potensi Masing-masing Generasi:** Memanfaatkan kekuatan yang dimiliki tiap generasi dalam mencapai tujuan organisasi.

2.1.3. Produktivitas Pegawai

Liu, (2023) mendefinisikan produktivitas sebagai kemampuan organisasi atau individu dalam menggunakan sumber daya dengan efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal. Produktivitas mencerminkan kualitas dan kuantitas output yang dihasilkan dalam batasan waktu tertentu.

Fahri Rokhman et al., (2022) menjelaskan produktivitas sebagai tingkat kemampuan individu atau kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa berkualitas tinggi dengan waktu, tenaga, dan bahan seminimal mungkin, mencerminkan efisiensi dalam proses kerja.

Al Naqbi et al., (2024) mendeskripsikan produktivitas sebagai indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu entitas melalui rasio hasil produksi terhadap input yang digunakan. Produktivitas, dalam konteks ini, memperlihatkan kapasitas adaptasi serta optimalisasi sumber daya oleh organisasi.

Chen, (2023) menggambarkan produktivitas sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dan sumber daya yang digunakan (input). Produktivitas dilihat sebagai metrik yang menunjukkan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efisiensi tinggi, sambil mempertahankan kualitas dan meminimalkan pemborosan dalam setiap aspek produksi.

M. Hasibuan, (2013) menyatakan bahwa produktivitas kerja mencerminkan keberhasilan individu dalam menyelesaikan tugasnya, yang dapat dilihat dari aspek keterikatan, kemampuan merencanakan, usaha yang dikerahkan, dan produktivitas keseluruhan karyawan. Henry Simamora, (2015) menambahkan bahwa produktivitas adalah rasio antara hasil (output) dan masukan (input), di mana peningkatan produktivitas bergantung pada efisiensi waktu, bahan, tenaga, teknik produksi, dan keterampilan tenaga kerja. Afandi, (2018) menjelaskan bahwa produktivitas merupakan kemampuan menghasilkan produk atau jasa melalui optimalisasi sumber daya yang dimiliki setiap pekerja.

Indikator Produktivitas Pegawai

Adapun menurut Afandi, (2018) indikator yang dapat mengukur produktivitas kerja adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan untuk melaksanakan tugas, yaitu kemampuan seorang karyawan sangat tergantung kepada ketrampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja
2. Meningkatkan hasil yang dicapai, yaitu karyawan selalu berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai
3. Semangat Kerja, yaitu usaha untuk lebih baik dari hari kemarin
4. Pengembangan diri, yaitu senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja
5. Mutu, yaitu hasil pekerjaan yang menunjukkan kualitas kerja seorang karyawan
6. Efisiensi, yaitu perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan

Selanjutnya M. Hasibuan, (2013) menyatakan indikator yang dapat mengukur produktivitas kerja adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas Kerja adalah jumlah hasil yang dicapai karyawan dalam batas standar yang telah ditentukan oleh perusahaan.
2. Kualitas Kerja mengacu pada standar mutu dari produk atau hasil kerja karyawan, yang menunjukkan kemampuan teknis karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar perusahaan.
3. Ketepatan Waktu menunjukkan sejauh mana suatu aktivitas diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan, serta efisiensi dalam memanfaatkan waktu yang tersedia

untuk kegiatan lain. Indikator ini diukur berdasarkan persepsi karyawan terhadap pelaksanaan tugas hingga menghasilkan output.

Lebih lanjut Henry Simamora, (2015) menyatakan bahwa ada beberapa indikator yang dapat mengukur produktivitas kerja adalah:

1. Kemampuan untuk melaksanakan tugas, yaitu kemampuan seorang karyawan sangat tergantung kepada ketrampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja
2. Meningkatkan hasil yang dicapai, yaitu karyawan selalu berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai
3. Semangat Kerja, yaitu usaha untuk lebih baik dari hari kemarin
4. Pengembangan diri, yaitu senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja
5. Mutu, yaitu hasil pekerjaan yang menunjukkan kualitas kerja seorang karyawan
6. Efisiensi, yaitu perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan

2.1.4. Teknologi Artificial Intelligent (AI)

Al Naqbi et al., (2024) menyatakan bahwa AI adalah teknologi canggih yang mengubah cara kerja organisasi dengan mengotomatisasi berbagai proses dan memungkinkan pemrosesan data besar secara cepat. Teknologi ini memberikan kemampuan untuk analisis data yang mendalam, sehingga membantu pengambilan keputusan berbasis data yang lebih tepat dan efisien.

Arya Satya Pratama et al., (2023) mendefinisikan AI sebagai teknologi yang meniru kecerdasan manusia. Dengan kemampuan seperti pemrosesan bahasa alami dan pengenalan pola, AI membantu meningkatkan produktivitas dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas yang kompleks dan berulang.

Putu Yohanes Agata Sandopart et al., (2023) memandang AI sebagai teknologi yang mempercepat otomatisasi dan optimisasi di berbagai sektor industri, seperti manufaktur, layanan pelanggan, dan logistik. AI memungkinkan organisasi meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi ketergantungan pada intervensi manusia untuk tugas-tugas rutin.

Smith, (2022) menggambarkan AI sebagai sistem yang memiliki kemampuan belajar dari data secara mandiri, membuat keputusan yang lebih baik dari waktu ke waktu, serta mampu beradaptasi dan memperbaiki diri sendiri. AI mendukung fungsi-fungsi seperti pencarian informasi canggih, robotika, dan manajemen data.

Alvina Dwi Suwandita et al., (2023) menjelaskan AI sebagai solusi teknologi yang mampu mengatasi permasalahan kompleks. Dengan pembelajaran mesin dan analisis data otomatis, AI dapat menemukan pola-pola tersembunyi dalam data dan memberikan wawasan berharga yang relevan untuk strategi bisnis dan inovasi.

Indikator Teknologi AI

Alvina Dwi Suwandita et al., (2023) Berikut adalah beberapa indikator penting yang sering digunakan:

1. Tingkat Adopsi Teknologi

- Persentase perusahaan yang mengimplementasikan solusi AI dalam operasional mereka.
- Jumlah pengguna aktif aplikasi AI, seperti chatbot atau asisten virtual.

2. Kinerja dan Efisiensi

- Peningkatan produktivitas yang diukur melalui output kerja sebelum dan sesudah implementasi AI.
- Pengurangan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas tertentu berkat otomatisasi.

3. Kualitas Layanan

- Tingkat kepuasan pelanggan yang diukur melalui survei setelah interaksi dengan sistem AI.
- Jumlah kesalahan yang berkurang dalam proses yang diotomatisasi oleh AI.

4. Inovasi Produk dan Layanan

- Jumlah produk baru yang dikembangkan menggunakan teknologi AI.
- Kecepatan pengembangan produk yang meningkat melalui penggunaan AI dalam proses desain dan pengujian.

5. Peningkatan Keputusan

- Akurasi keputusan yang diambil dengan bantuan AI dibandingkan dengan keputusan manual.

- Waktu yang diperlukan untuk membuat keputusan strategis berkat analisis data yang lebih cepat.

6. Etika dan Kepatuhan

- Jumlah kebijakan yang diterapkan untuk memastikan penggunaan AI secara etis.
- Transparansi dalam algoritma dan pengambilan keputusan AI.

7. Investasi dan Penelitian

- Jumlah investasi yang dialokasikan untuk penelitian dan pengembangan AI.
- Jumlah publikasi akademis terkait dengan penelitian AI.

Smith, (2022) menyatakan ada beberapa indikator untuk mengukur teknologi AI yakni:

1. Kemampuan Teknologi dan Kinerja: AI harus mampu melakukan tugas tertentu dengan akurasi yang tinggi dan efisiensi yang semakin meningkat. Sebagai contoh, model bahasa seperti GPT-4 menunjukkan kemampuan lebih tinggi dalam menangani teks dan menghasilkan prediksi yang lebih akurat dibandingkan dengan model-model sebelumnya. Kinerja ini diukur berdasarkan standar benchmark yang digunakan untuk menguji kemampuan teknis AI, termasuk akurasi, waktu pemrosesan, dan hasil akhir yang relevan.
2. Kapabilitas Inovasi dan Adaptabilitas: AI yang berkembang harus mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan situasi yang dihadapi pengguna. Kemampuan untuk berinovasi dan mengembangkan aplikasi baru yang dapat

memenuhi kebutuhan masyarakat atau sektor industri juga merupakan indikator penting. Teknologi ini harus mampu mengatasi masalah yang muncul seiring dengan perubahan lingkungan atau permintaan.

3. Etika dan Keamanan: Dengan semakin berkembangnya penggunaan AI, masalah etika dan kebijakan menjadi sangat penting. Indikator keberhasilan teknologi AI juga mencakup bagaimana algoritma AI menghindari bias, memperlakukan data dengan etis, dan mengintegrasikan kebijakan privasi yang ketat. Selain itu, perhatian pada pengurangan dampak negatif dari penggunaan AI juga menjadi faktor utama.
4. Penggunaan Data dan Infrastruktur: Kemampuan AI untuk memproses data besar dan memanfaatkan infrastruktur yang tersedia adalah kunci dalam menilai efektivitas teknologi tersebut. Penggunaan data yang semakin meluas serta kemampuan untuk mengakses dan memproses informasi dengan cepat adalah indikator keberhasilan utama dalam penerapan AI dalam berbagai sektor

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu kepada beberapa teori dan peneliti terdahulu yang sesuai dengan judul penelitian yang diangkat dalam penelitian ini, penelitian terdahulu dijelaskan pada tabel 2.1 dibawah ini:

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu

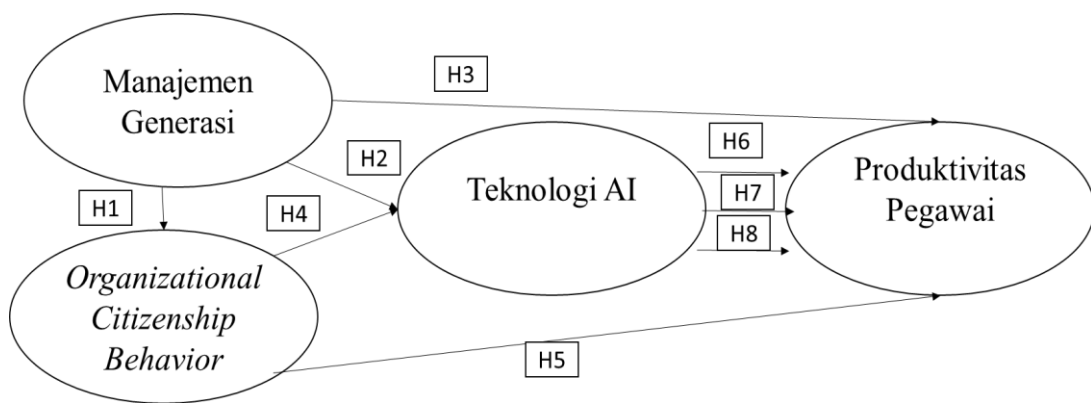
No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Fajar, (2024)	Analisis <i>Organization al Citizenship Behavior (OCB)</i> dan Work-Life Balance dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Generasi Z di PT Galang Tinggi Raya	Kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa implementasi <i>OCB</i> , terutama dalam aspek Altruism, berjalan baik. Karyawan memberikan bantuan sukarela kepada rekan kerja, yang berkontribusi positif terhadap produktivitas. Kebijakan Work-Life Balance yang fleksibel mendukung keseimbangan kerja-hidup.
2	Arya Satya Pratama et al., (2023)	Pengaruh Artificial Intelligence, Big Data, dan Otomatisasi Terhadap Kinerja SDM Di Era Digital	Metode Kuantitatif	Dampak Positif: AI dan Big Data meningkatkan efisiensi dalam proses rekrutmen, pelatihan, dan pengambilan keputusan di SDM. Dampak Negatif: Terdapat tantangan terkait dengan perubahan budaya organisasi dan masalah privasi data. Rekomendasi: Organisasi perlu mengintegrasikan teknologi dengan budaya kerja inovatif untuk mengoptimalkan kinerja SDM.
3	Royhan Zaki Ramadhana & Muhammad Irwan Padli Nasution, (2024)	Analisis Dampak Penerapan Teknologi AI pada Pengambilan Keputusan Strategis dalam Sistem Informasi Manajemen	Tinjauan pustaka	AI meningkatkan kualitas pengambilan keputusan melalui analisis data yang lebih cepat dan akurat, tetapi ada tantangan terkait kualitas dan keamanan data.
4	Achmad et al., (2023)	Job Satisfaction and Employee Engagement as Mediators of the Relationship Between Talent	Pendekatan kualitatif	terdapat pengaruh positif dan signifikan dari pengembangan talenta terhadap niat untuk bertahan di kalangan pekerja Generasi Z. Satisfaksi kerja memiliki nilai mediasi yang lebih besar

		Development and Intention to Stay in Generation Z Workers		dibandingkan dengan keterlibatan karyawan antara pengembangan talenta dan niat untuk bertahan. Rata-rata R Square untuk variabel niat untuk bertahan adalah 41.8%, menunjukkan bahwa pengembangan talenta, kepuasan kerja, dan keterlibatan karyawan memengaruhi niat untuk bertahan.
5	Subandowo, (2017)	Peradaban dan Produktivitas dalam Perspektif Bonus Demografi serta Generasi Y dan Z	Metode Kualitatif	Transisi Demografi: Menunjukkan pergeseran struktur penduduk dari fertilitas dan mortalitas tinggi ke rendah. Regenerasi Peradaban: Generasi Y dan Z memiliki potensi untuk menghadapi tantangan zaman, dengan peluang untuk berkontribusi positif terhadap produktivitas. Kualitas Pendidikan: Pentingnya peningkatan kualitas pendidikan untuk memanfaatkan bonus demografi secara efektif. Kebijakan Regenerasi: Setiap negara perlu memiliki kebijakan yang sesuai untuk menangani perubahan demografi dan meningkatkan kualitas tenaga kerja.
6	Fan et al., (2023)	<i>The brief introduction to organizational citizenship behaviors and counterproductive work behaviors: a literature review.</i>	Analisis regresi jalur	<i>OCB</i> berkontribusi positif terhadap kinerja organisasi, sedangkan <i>CWB</i> berdampak negatif. Ada hubungan antara komitmen organisasi, dukungan organisasi, dan perilaku <i>OCB/CWB</i> . Penelitian menunjukkan bahwa <i>OCB</i> dapat menurunkan niat untuk keluar dari organisasi, sedangkan <i>CWB</i> sering kali dipicu oleh persepsi ketidakadilan dalam organisasi.

Sumber : Penelitian 2024

2.3 Kerangka Teori

Sumber Daya Manusia sebagai sumber keunggulan kompetitif berkesinambungan sehingga divisi SDM mempunyai tanggung jawab besar dalam mengelola SDM yang dimiliki agar dapat maksimal dalam memenuhi tuntutan perusahaan. Berdasarkan uraian di atas, maka dikembangkan usulan model penelitian teoritis yang ditampilkan pada gambar 2.1 berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

Keterangan :

—————> Pengaruh Langsung

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Manajemen Generasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?

Adiawaty & Daso (2023) Di antara dua variabel yang memberikan dampak untuk meningkatkan organizational citizenship behavior karyawan generasi Y terbukti bahwa pemberdayaan lebih berdampak untuk meningkatkan organizational citizenship behavior dibandingkan dengan komunikasi interpersonal. Hal ini dapat

mengindikasikan bahwa manajemen Kantor WJU perlu meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal pada level pimpinan maupun diantara karyawan khususnya generasi Y agar dapat meningkatkan lagi organizational citizenship behavior karyawan generasi Y.

Unisma et al., 2020) Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen generasi memiliki pengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa ketika organisasi mampu mengelola perbedaan karakteristik antar generasi—seperti gaya komunikasi, nilai kerja, ekspektasi terhadap karier, dan kebutuhan pengakuan—maka perilaku sukarela karyawan dalam membantu rekan kerja, loyalitas terhadap organisasi, dan kepedulian terhadap tugas-tugas ekstra meningkat.

Yusuf & Haryoto, (2023) Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen generasi memiliki pengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Ketika organisasi mampu mengelola perbedaan karakteristik antar generasi—seperti gaya komunikasi, nilai kerja, ekspektasi terhadap karier, dan kebutuhan pengakuan—maka perilaku sukarela karyawan dalam membantu rekan kerja, loyalitas terhadap organisasi, dan kepedulian terhadap tugas-tugas ekstra akan meningkat secara signifikan.

2.4.2. Manajemen Generasi Berpengaruh Terhadap Teknologi AI

Fajar, (2024) menekankan pentingnya pembelajaran lintas generasi, di mana pegawai dari generasi yang lebih muda dapat menjadi mentor atau pembimbing teknologi bagi pegawai dari generasi yang lebih tua. Hal ini tidak

hanya meningkatkan kompetensi generasi senior dalam AI tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif. Dalam pengaturan ini, organisasi dapat menerapkan program seperti reverse mentoring, di mana karyawan yang lebih muda berbagi wawasan teknologi dengan kolega senior, memudahkan adopsi teknologi di semua generasi.

Chen, (2023) menunjukkan bahwa manajemen generasi yang baik memerlukan pemahaman atas kebutuhan pelatihan yang berbeda bagi tiap kelompok usia. Generasi muda mungkin lebih responsif terhadap pelatihan berbasis teknologi dan simulasi, sementara generasi yang lebih tua mungkin merasa lebih nyaman dengan pelatihan yang lebih terstruktur dan berorientasi pada konteks praktis. Menyesuaikan metode pelatihan ini dapat meningkatkan penerimaan terhadap AI di seluruh lapisan organisasi.

Harrison, (2021) menyebutkan bahwa setiap generasi memiliki pendekatan unik terhadap problem-solving, yang bisa menjadi nilai tambah dalam pemanfaatan AI. Generasi senior, dengan pengalaman yang panjang, mungkin lebih baik dalam mengidentifikasi risiko atau masalah potensial dalam penerapan AI, sementara generasi muda lebih kreatif dalam menemukan aplikasi inovatif teknologi ini. Manajemen generasi yang baik bisa memadukan perspektif ini untuk menciptakan inovasi yang lebih beragam dalam penggunaan AI.

2.4.3. Manajemen Generasi Berpengaruh Terhadap Produktivitas Pegawai

Subandowo, (2017) Mengidentifikasi bahwa manajemen generasi yang baik membantu organisasi memahami perbedaan kebutuhan, preferensi, dan motivasi tiap generasi (Baby Boomers, Gen X, Millennials, Gen Z). Dengan mengakomodasi kebutuhan ini, organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas.

Fajar, (2024) Menunjukkan bahwa pendekatan manajemen yang memahami karakteristik khusus generasi dapat meningkatkan keterlibatan pegawai. Produktivitas meningkat ketika manajer mampu memberikan tugas sesuai dengan kekuatan dan preferensi generasi tertentu.

Chen, (2023) Menjelaskan bahwa strategi komunikasi yang disesuaikan dengan generasi tertentu mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Generasi yang lebih muda, misalnya, lebih produktif dengan penggunaan teknologi, sedangkan generasi yang lebih senior mungkin lebih produktif dalam lingkungan kerja yang stabil dan terstruktur.

Peneliti Menyimpulkan bahwa manajemen generasi yang efektif mengurangi konflik antar generasi dalam tim dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis. Kondisi ini mendukung peningkatan produktivitas karena pegawai dapat bekerja dengan lebih fokus dan termotivasi.

2.4.4. Organizational Citizenship Behavior (OCB) Berpengaruh Terhadap Teknologi AI

Fan et al., (2023) menyatakan *OCB* dapat meningkatkan efektivitas implementasi AI di organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa pegawai dengan

tingkat *OCB* tinggi cenderung beradaptasi lebih baik terhadap penerapan teknologi baru seperti AI, yang meningkatkan efektivitas dan produktivitas organisasi.

Chen, (2023) Penelitian ini melihat bagaimana perilaku proaktif, seperti yang ditemukan dalam *OCB*, mendukung proses digitalisasi organisasi termasuk penggunaan AI. Pegawai yang menunjukkan *OCB* lebih mungkin untuk terlibat aktif dalam proses adaptasi dan implementasi AI, sehingga membantu organisasi mencapai keberhasilan dalam adopsi teknologi.

Ransbotham, (2018) Mengkaji dampak penerapan teknologi AI terhadap produktivitas organisasi, penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki perilaku *OCB*, seperti kerjasama dan komitmen, dapat memaksimalkan dampak positif AI terhadap produktivitas. Penelitian ini meskipun tidak langsung membahas AI, tetapi mengidentifikasi bahwa *OCB* mendorong lingkungan kolaboratif yang berkontribusi positif pada penerapan teknologi baru, yang dapat mencakup teknologi AI.

2.4.5. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Berpengaruh Terhadap Produktivitas Pegawai

Fajar, (2024) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh signifikan terhadap produktivitas pegawai dengan mendorong kolaborasi dan kerjasama di antara karyawan. Perilaku *OCB*, seperti membantu rekan kerja dan berpartisipasi dalam kegiatan tim, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mengurangi konflik, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan motivasi pegawai. Selain itu, pegawai yang menunjukkan *OCB* cenderung lebih proaktif dan

kreatif dalam menyelesaikan masalah, memberikan dukungan moral kepada rekan-rekan, serta berkontribusi secara lebih efektif terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu, *OCB* tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga mendukung peningkatan produktivitas dan efisiensi dalam organisasi.

Fan et al.,(2023) melakukan penelitian *The brief introduction to organizational citizenship behaviors and counterproductive work behaviors: a literature review*. Hasil penelitiannya adalah *OCB* berkontribusi positif terhadap kinerja organisasi, sedangkan *CWB* berdampak negatif. Ada hubungan antara komitmen organisasi, dukungan organisasi, dan perilaku *OCB/CWB*. Penelitian menunjukkan bahwa *OCB* dapat menurunkan niat untuk keluar dari organisasi, sedangkan *CWB* sering kali dipicu oleh persepsi ketidakadilan dalam organisasi.

Podsakoff, (2020) Mengulas bahwa perilaku *OCB* mendukung efisiensi dan efektivitas tim serta organisasi secara keseluruhan, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas. Begitu juga dengan (Mohamad Ibrahim et al., 2013) Menunjukkan hubungan positif antara *OCB* dan kinerja pegawai, di mana perilaku *OCB* mendorong pencapaian target kerja dan meningkatkan produktivitas.

2.4.6. Teknologi AI Berpengaruh Terhadap Produktivitas Pegawai

Fahri Rokhman et al., (2022) Teknologi AI dapat mengotomatisasi tugas-tugas berulang dan administratif, seperti entri data, penjadwalan, atau pengelolaan inventaris, sehingga pegawai dapat fokus pada tugas yang lebih strategi. Otomatisasi ini mengurangi waktu yang diperlukan untuk pekerjaan manual dan

meningkatkan efisiensi, yang secara langsung berdampak pada produktivitas pegawai.

AI memungkinkan analisis data yang lebih cepat dan akurat, membantu pegawai membuat keputusan yang didukung oleh data dalam waktu singkat. Liu, (2023) menemukan bahwa pegawai yang menggunakan AI untuk analisis data mampu mengidentifikasi pola dan tren yang relevan lebih cepat, sehingga mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk perencanaan dan pengambilan keputusan strategis. Dengan mengambil alih beberapa tugas kompleks, AI membantu mengurangi beban kerja pegawai, yang dapat mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kepuasan kerja. Al Naqbi et al., (2024) menyebutkan bahwa pegawai yang dibantu AI lebih cenderung merasa didukung dalam pekerjaan mereka, meningkatkan semangat kerja dan produktivitas keseluruhan.

Berbagai alat AI mendukung kolaborasi dengan menyederhanakan komunikasi antar tim atau lokasi yang berbeda. Menurut Fajar, (2024) penggunaan teknologi AI seperti chatbot atau platform kolaborasi berbasis AI meningkatkan efisiensi komunikasi antarpegawai, yang berpengaruh positif terhadap produktivitas.

2.4.7. Manajemen Generasi Berpengaruh Terhadap Produktivitas Pegawai melalui Teknologi Ai

Alvina Dwi Suwandita et al., (2023) Manajemen generasi yang dilakukan dengan tepat mampu meningkatkan produktivitas pegawai secara signifikan, terlebih di era digital saat ini yang sarat dengan pemanfaatan teknologi Artificial

Intelligence (AI). Perusahaan yang memahami perbedaan karakteristik antar generasi—seperti milenial yang adaptif terhadap teknologi dan generasi Z yang cakap digital—akan lebih mudah menyusun strategi pengembangan SDM berbasis AI secara tepat sasaran. Dengan memanfaatkan AI dalam pengambilan keputusan, rekrutmen, pelatihan, dan retensi karyawan, organisasi tidak hanya dapat memprediksi kebutuhan SDM secara akurat, tetapi juga mampu menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan efisien. Penggunaan AI memungkinkan otomatisasi tugas-tugas administratif, personalisasi pelatihan, dan analisis kinerja yang berbasis data, sehingga mendorong karyawan dari berbagai generasi untuk bekerja secara maksimal sesuai potensi mereka. Oleh karena itu, kolaborasi antara manajemen generasi dan implementasi AI berperan penting dalam membentuk ekosistem kerja modern yang produktif, inovatif, dan berkelanjutan.

Yusuf & Haryoto, (2023) Manajemen generasi yang adaptif terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan produktivitas pegawai, khususnya ketika dipadukan dengan pemanfaatan teknologi Artificial Intelligence (AI). Generasi Z sebagai tenaga kerja dominan di era digital memiliki karakteristik unik seperti literasi teknologi tinggi, fleksibilitas kerja, serta keinginan untuk pengembangan karir yang personal dan bermakna. Organisasi yang mampu merespon kebutuhan ini melalui strategi manajemen berbasis teknologi, seperti penggunaan sistem AI dalam rekrutmen, pelatihan, pemantauan kinerja, dan personalisasi pengembangan karir, akan mampu menciptakan lingkungan kerja yang produktif, efisien, dan responsif. Teknologi AI bukan hanya berfungsi sebagai alat otomasi, tetapi juga sebagai penguat dalam strategi manajemen sumber daya

manusia yang mampu memahami preferensi generasi muda dan mendorong mereka mencapai potensi maksimal. Dengan demikian, integrasi antara manajemen generasi dan teknologi AI menjadi fondasi utama dalam menciptakan keunggulan kompetitif dan keberlanjutan produktivitas organisasi di era digital.

2.4.8. Organizational Citizenship Behavior (*OCB*) berpengaruh terhadap Produktivitas Pegawai yang dimediasi oleh Teknologi AI

Harrison (2021) serta Subandowo, (2017) membahas bahwa manajemen generasi yang tepat dapat membantu menyeimbangkan adaptasi AI antar generasi, di mana tiap kelompok usia mungkin memiliki pendekatan yang berbeda terhadap teknologi ini. Generasi muda, yang cenderung lebih terbiasa dengan teknologi, bisa memanfaatkan AI secara lebih efektif, sementara pegawai senior mungkin memerlukan dukungan tambahan untuk menyesuaikan diri dengan teknologi baru. Manajemen generasi yang baik menciptakan iklim yang mendukung semua generasi untuk terbuka terhadap AI, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas tim.

Chen, (2023) menyatakan bahwa teknologi AI memiliki potensi untuk menjadi penghubung (mediator) yang memperkuat dampak positif *OCB* dan manajemen generasi terhadap produktivitas pegawai. Ketika pegawai yang menunjukkan *OCB* tinggi dan berada dalam lingkungan kerja yang dikelola secara generatif menggunakan AI, mereka dapat mencapai hasil kerja yang lebih tinggi. Dalam model ini, AI membantu mempercepat proses kerja, memberikan data yang lebih akurat, dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk tugas-tugas rutin, sehingga pegawai dapat lebih fokus pada pekerjaan yang bernilai tinggi.

Menurut Fajar, (2024) teknologi AI tidak hanya membantu dalam tugas teknis, tetapi juga berperan dalam mengintegrasikan kolaborasi antar generasi. Pegawai dengan *OCB* tinggi dari berbagai generasi dapat bekerja sama lebih baik dengan dukungan AI, seperti melalui platform kolaborasi berbasis AI atau analisis data yang membantu dalam pengambilan keputusan bersama. Hal ini memungkinkan terciptanya sinergi yang meningkatkan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan literatur ini, model penelitian yang dapat diuji adalah: *OCB dan manajemen generasi → adopsi AI (sebagai mediator) → produktivitas pegawai*. Di sini, AI menjadi variabel mediasi yang memperkuat pengaruh positif *OCB* dan manajemen generasi terhadap produktivitas. Dengan model ini, penelitian dapat menilai seberapa kuat adopsi AI memperkuat pengaruh *OCB* dan manajemen generasi terhadap produktivitas.

2.5 Definisi Operasional

Definisi operasional terfokus digunakan untuk mendukung pelaksanaan penelitian agar lebih jelas, terarah dan selaras dengan tujuan yang ingin dicapai. Hal ini memudahkan peneliti untuk mengambil keputusan yang tepat berdasarkan data dan informasi yang peneliti perlukan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 2.2 Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Pernyataan	Sumber
1	<i>Organizational Citizenship</i>	menjelaskan bahwa <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	<i>a. Altruism (Altruisme)</i>	1. "Saya bersedia membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas mereka." 2. "Saya secara sukarela menawarkan diri untuk membantu rekan kerja yang"	Fajar, (2024)

	<i>Behavior (OCB)</i>	mencakup berbagai tindakan sukarela yang dilakukan oleh pegawai yang tidak diminta, namun sangat mendukung kelancaran organisasi.		membutuhkan bantuan, tanpa harus diminta."	
			<i>b. Conscientiousness (Kewajiban Profesional)</i>	1. "Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan standar yang tinggi, meskipun tidak ada pengawasan langsung." 2. "Saya bekerja dengan disiplin dan berusaha untuk mematuhi aturan dan prosedur di tempat kerja."	
			<i>c. Civic Virtue (Kewarganegaraan Organisasi)</i>	1. "Saya berpartisipasi dalam kegiatan organisasi di luar tanggung jawab utama saya, seperti menghadiri rapat atau diskusi tambahan." 2. "Saya memperhatikan perkembangan dan isu-isu terbaru dalam organisasi, meskipun tidak berhubungan langsung dengan tugas saya."	
			<i>d. Sportsmanship (Semangat Olahraga)</i>	1. "Saya tetap menjaga sikap positif meskipun mengalami situasi yang kurang menyenangkan di tempat kerja." 2. "Saya menghindari mengeluh terhadap hal-hal kecil yang dapat mengganggu suasana kerja."	
2	Manajemen Generasi	Serangkaian nilai, kepercayaan, dan norma yang dianut oleh anggota organisasi yang mempengaruhi perilaku dan cara kerja mereka.	A. Pengelolaan Nilai dan Gaya Kerja B. Pengembangan Kepemimpinan yang Inklusif: C. Fleksibilitas dalam Kebijakan Kerja	a. "Saya merasa nilai-nilai pribadi saya sesuai dengan budaya dan nilai-nilai di tempat kerja." b. "Gaya kerja yang saya gunakan didorong dan dihargai oleh organisasi." c. "Saya merasa pemimpin saya mendorong keterlibatan semua anggota tim tanpa memandang latar belakang atau perbedaan individu." D. "Saya merasa pendapat saya didengar dan dihargai oleh pemimpin dalam pengambilan keputusan tim." e. "Organisasi memberikan kebebasan bagi saya untuk menyesuaikan jam kerja sesuai kebutuhan pribadi atau keadaan darurat."	Subandowo, (2017)

			D. Pelatihan dan Pengembangan Berkelanjutan	f."Saya memiliki fleksibilitas dalam menentukan cara saya menyelesaikan tugas selama hasil akhir terpenuhi." g."Saya merasa didukung oleh organisasi dalam mengikuti pelatihan untuk mengembangkan keterampilan saya." h."Organisasi menyediakan kesempatan pengembangan keterampilan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja saya."	
3	Teknologi AI	AI sebagai teknologi yang meniru kecerdasan manusia.	a. Kemampuan Teknologi dan Kinerja	1."Saya merasa nyaman menggunakan teknologi yang tersedia untuk menyelesaikan tugas pekerjaan saya." 2."Penggunaan teknologi yang ada meningkatkan kinerja saya di tempat kerja."	Smith, (2022)
			b.Kapabilitas Inovasi dan Adaptabilitas	1."Saya terbuka untuk mencoba solusi baru yang dapat meningkatkan efisiensi pekerjaan saya." 2."Saya dapat dengan cepat beradaptasi dengan perubahan teknologi dan inovasi di tempat kerja."	
			c.Etika dan Keamanan	1. "Saya selalu memastikan untuk mengikuti pedoman etika yang ditetapkan oleh organisasi dalam menggunakan teknologi." 2."Keamanan data dan informasi pribadi sangat diperhatikan dalam setiap penggunaan teknologi di tempat kerja."	
			d. Penggunaan Data dan Infrastruktur	1."Saya merasa infrastruktur teknologi yang ada mendukung penggunaan data secara efisien dalam pekerjaan saya." 2."Penggunaan data yang tepat di tempat kerja membantu saya	

				dalam mengambil keputusan yang lebih baik."	
4	Produktivitas Pegawai	produktivitas merupakan kemampuan menghasilkan produk atau jasa melalui optimalisasi sumber daya yang dimiliki setiap pekerja	A.Kuantitas Kerja	1. "Saya dapat menyelesaikan jumlah tugas yang ditetapkan sesuai dengan target yang diberikan." 2. "Saya merasa produktivitas saya di tempat kerja cukup tinggi, dengan menyelesaikan banyak pekerjaan dalam waktu yang ditentukan."	Hasibuan, (2013)
			b.Kualitas Kerja	1. "Hasil pekerjaan saya selalu memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh organisasi." 2. "Saya berusaha untuk memastikan setiap tugas yang saya kerjakan memiliki kualitas terbaik."	
			c.Ketepatan Waktu	1. "Saya selalu menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai dengan tenggat yang ditentukan." 2. "Saya dapat mengatur waktu dengan baik sehingga pekerjaan saya selesai sesuai jadwal yang telah ditetapkan."	

Sumber : Penelitian, 2024