

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Sumber daya manusia merupakan sebuah asset utama bagi perusahaan karena merupakan faktor utama dalam pengelolaan tujuan suatu perusahaan. Keberadaan manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi organisasi dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan sumber daya manusia yang tersedia sehingga dapat berfungsi secara efektif dan efisien sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu Bagi organisasi, sumber daya manusia merupakan asset yang berharga sehingga membutuhkan pengelolaan dan pemeliharaan yang baik dikarenakan sumber daya manusia akan berpengaruh pada sumber daya lain di dalam organisasi. (Astuti, 2018).

Lembaga Kesejahteraan Sosial adalah organisasi sosial atau perkumpulan sosial yang melaksanakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dibentuk oleh masyarakat, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum. dimana lembaga kesejahteraan sosial ini harus memberikan fasilitas terhadap anggota organisasi guna mencapai visi dari Lembaga Kesejahteraan Sosial yaitu Memberikan akses pelayanan sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) guna menjamin pemenuhan kebutuhan dasar pemberdayaan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat.

Selain itu kinerja organisasi yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dalam pelayanannya. dengan adanya pemenuhan standar pelayanan yang dimiliki pegawai tersebut maka organisasi yang

dijalankannya juga dapat mencapai kinerja yang baik. (Hidayati dan Syamyudi, 2017).

Menurut Soelton (2018) menyatakan bahwa kinerja adalah konsep strategis untuk membangun hubungan kerja sama antara manajemen dengan karyawan untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusia. Jika perencanaan telah diatur dengan baik dan rapi tetapi orang atau personilnya mengimplementasikannya tidak berkualitas dan tanpa semangat kerja yang tinggi, maka rencana itu mungkin baik telah disiapkan dengan sia-sia.

Penyelenggaraan program pelayanan kesejahteraan perlu didukung SDM yang kompeten. dan mampu menyelenggarakan kesejahteraan sosial secara profesional dan menjamin keberhasilan suatu program kegiatan kesejahteraan sosial yang menjadi tanggung jawabnya. (Hikmawati dan Rusmiyati, 2018).

Ada hubungan yang kuat antara pembelajaran organisasi dan kinerja organisasi karena kinerja organisasi meningkat dengan tingkat perubahan organisasi yang mengarah pada peningkatan kinerja organisasi. pembelajaran organisasi adalah proses transformasi melalui dimana pemangku kepentingan yang berbeda berkontribusi pengalaman belajar mereka baik secara individu maupun kolektif untuk mencapai tujuan organisasi kemampuan untuk belajar, memperoleh pengetahuan dan berinovasi telah muncul sebagai faktor penting yang mempengaruhi kinerja organisasi dan kelangsungan hidup. belajar memainkan peran penting di hampir semua bidang tetapi pentingnya meningkat banyak lipatan di sektor pendidikan. (Akhtar *et al.*, 2011)

Kinerja organisasi dapat dicapai melalui berbagai faktor, salah satu faktor kunci adalah faktor manusia. Untuk mengarahkan perilaku manusia kearah pencapaian tujuan organisasi dibutuhkan sistem pengelolaan sistem organisasi yang sengaja dikembangkan untuk mendukung perilaku yang positif, salah satunya melalui penerapan budaya organisasi. Budaya organisasi yang kuat adalah budaya yang menjadi pegangan dan cara kerja semua anggota organisasi. keberhasilan pelaksanaan sistem organisasi perlu ditopang dan didukung oleh budaya organisasi yang optimal. karena tanpa budaya organisasi yang menunjang maka pelaksanaan sistem tidak berjalan dengan baik, karena salah satu indikator keberhasilan implementasi sistem organisasi adalah terjadinya proses acculturation artinya bahwa budaya yang berkembang dalam organisasi telah menjadi pedoman cara bertindak karyawan. Sehingga budaya organisasi yang berkembang dapat menjadi suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang dapat membedakan antara organisasi satu dengan yang lainnya (Suwarsi *et al.*, 2016).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) berhubungan dengan hasil kinerja organisasi seperti kualitas pelayanan, komitmen organisasi, keterlibatan karyawan, penelitian Nursyamsi (2013) yang menyatakan bahwa jika organisasi memiliki komitmen baik untuk anggota organisasi, maka dampaknya karyawan akan memiliki loyalitas kepada organisasi di mana karyawan bekerja. Demikian pula karyawan akan menunjukkan perilaku yang baik untuk organisasi, dan karena *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan tinggi, maka organisasi

akan memberikan perlakuan yang baik pada anggota organisasi (Chang, et al, 2011).

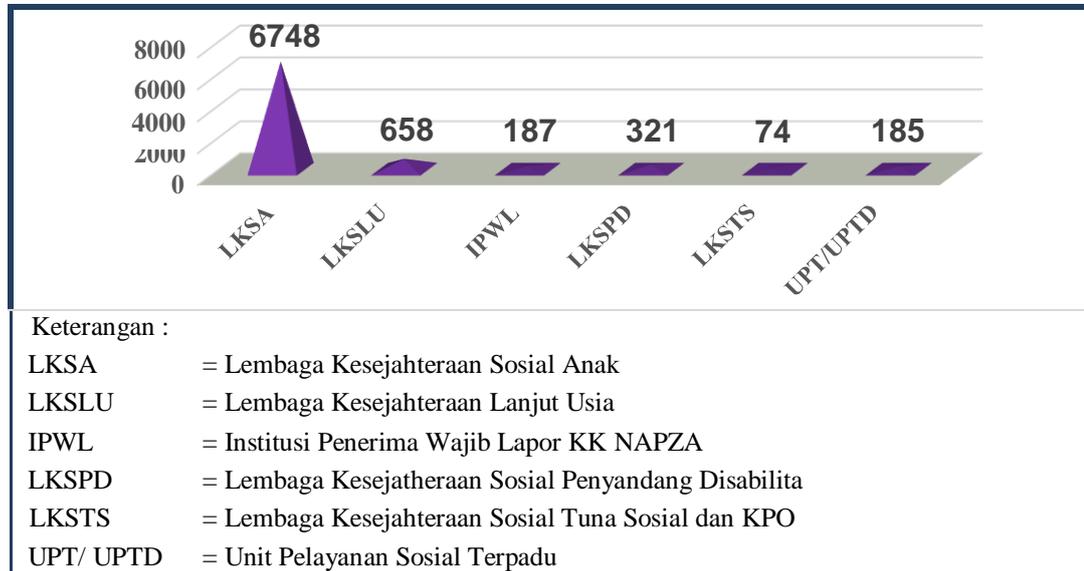
Kementerian Sosial merupakan perangkat pemerintah yang membidangi sosial di Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara. Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Presiden No. 46 Tahun 2015 tentang Kementerian Sosial, dinyatakan bahwa Kementerian Sosial mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, perlindungan sosial, dan penanganan fakir miskin untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara (kemosos.go.id).

Keberadaan Lembaga Kesejahteraan Sosial diharapkan dapat mendukung tujuan Pemerintah dalam hal ini Kementerian Sosial untuk menanggulangi penyimpangan-penyimpangan sosial yang ada di masyarakat. Fungsi LKS dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial, yaitu pertama sebagai mitra pemerintah dan kedua sebagai sarana. Tujuan pendiriannya yaitu sebagai wujud peran masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial, (Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial).

Berdasarkan data dari Kementerian Sosial Republik Indonesia tahun 2019, berikut ini daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) yang tersebar di seluruh Indonesia:

Gambar 1. 1

Jumlah LKS yang Tersebar di Indonesia



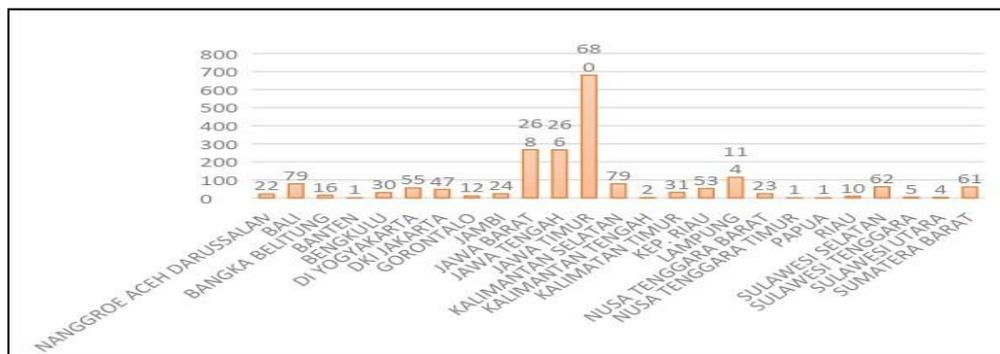
Sumber : Kementerian Sosial, 2019

Dari diagram pada Gambar 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah LKS di Indonesia didominasi oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) dengan jumlah total 6748 rumah, kemudian di urutan kedua adalah Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia (LKSLU) dengan jumlah 658 rumah, Institusi Penerima Wajib Lapo (IPWL) sejumlah 187 rumah, Lembaga Kesejahteraan Sosial Penyandang Disabilitas (LKSPD) sejumlah 321 rumah, Lembaga Kesejahteraan Sosial Tuna Sosial dan KPO (LKSTS) sejumlah 74 rumah, dan Unit Pelayanan Sosial Terpadu (UPT/UPTD) sejumlah 185 rumah.

Dalam karya tulis ini, penulis mengambil topik mengenai LKSA dan LKSLU. LKSA merupakan lembaga-lembaga yang dibentuk oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, atau masyarakat dalam menyelenggarakan pengasuhan anak (Peraturan Menteri Republik Indonesia, 2011).

Sebagai Lembaga yang mematuhi aturan sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, maka Lembaga tersebut harus diakreditasi dan memenuhi syarat yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah. Berdasarkan data dari Kementerian Sosial RI tahun 2019, berikut ini merupakan daftar LKSA yang sudah terakreditasi di Indonesia oleh Kementerian Sosial RI :

Gambar 1. 2
Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak Terakreditasi oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia



Sumber : Kementerian Sosial RI, (2019)

Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) yang terakreditasi sangat kecil jumlahnya jika dibandingkan dengan jumlah keseluruhan LKSA di Indonesia. Hal ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas SDM pengasuh, sarana dan prasarana, dan lain-lain. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, menyatakan pentingnya pengasuhan anak oleh orang tua dan keluarga, akan tetapi hal tersebut belum sepenuhnya terpenuhi pada tataran implementasi.

Dalam Penelitian Kualitas Pengasuhan Anak di Panti Sosial Asuhan Anak yang dilakukan oleh Save the Children dan Kementerian Sosial (Kemensos)

dengan dukungan dari UNICEF pada tahun 2006 dan 2007 menemukan bahwa Panti Sosial Asuhan Anak lebih berfungsi sebagai lembaga yang menyediakan akses pendidikan kepada anak daripada sebagai lembaga alternatif terakhir pengasuhan anak yang tidak dapat diasuh oleh orangtua atau keluarganya, Anak-anak yang tinggal di panti umumnya (90%) masih memiliki kedua orang tua dan dikirim ke panti dengan alasan utama untuk melanjutkan pendidikan, Pengurus panti tidak memiliki pengetahuan memadai tentang situasi anak yang seharusnya diasuh di dalam panti, dan pengasuhan yang idealnya diterima anak.

Lembaga Kesejahteraan Sosial yang dibahas oleh penulis pada penelitian ini berada di wilayah Kota Tangerang dan kabupaten tangerang Provinsi banten :

Tabel 1. 1

LKSA dan LKSLU yang dibahas oleh penulis pada karya tulis ini berada di Wilayah Provinsi Banten Kabupaten Dan Kota Tangerang yaitu sebagai berikut

No	Nama Lembaga	Alamat
1	LKSA YATAMA (Ustad Akasah,S.Ag.MM)	Jalan Raya Balaraja Km 8 Desa Patrasana Kecamatan Kresek, Kabupaten Tangerang (02159380321)
2	LKSA AL AROBI (H.Uding Al Arobi)	Jalan Balaraja Kronjo Pasar Desa Rancailut RT 01 RW 04 Desa Rancak ilet Kecamatan Kresek, Kabupaten tangerang
3	LKSLU NURUNANISA (KH. Syalawi)	Jalan Raya Kronjo Km 8 Kampung Cimentul RT 12 RW 3 Desa Bakung Kecamatan Kronjo Kabupaten Tangerang (085717126695)
4	LKSA BANI MAZRUQ (Haji Hafidz Abdurahman, S.Pd.I)	Kampung Cirumpuk RT 07 RW 2 Kelurahan Cirumpak Kecamatan Keronjo, Kabupaten Tangerang (089607212521)
5	LKSA DAARUL MUBTADI'IN (Hajah Marwiyah Sauwih S.Pd.i)	Jalan Raya Serang Km. 35 Waru Doyong Gandasari, Desa Jayanti Kecamatan Jayanti, Kabupaten Tangerang (08128538671)

6	LKSA Yayasan Yatim Piatu Dhuafa MAKTABUL AITAM (Ustad Royani, SE,M.Si)	Kampung Pakulonan Barat RT 01 RW 03 Jalan H Abdullah No 30 Kelurahan Pakulonan Barat Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang (02154204552)
7	LKS-LU ISLAMIC VILLAGE (Hajah Indriyani)	Jalan Islamic Raya No. 1 Komplek Islamic Vilage RT 7 RW 14 Kelapa Dua Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang (082122614398)
8	LKSA MIFTAHUL HUDA (H. Abu Bakar Achmad)	Jalan Iskandar Muda RT 03 RW 02 Desa Kedaung Baru Kelurahan Rawa Kucing, Kelurahan Naglasari Kota Tangerang (089630114704)
9	LKSA MIFTAHUL UMAH (H.Yaman Asmarani)	Jalan Sempati 6 RT 4 RW 3 NO 57. Kelurahan Batu Ceper Kota Tangerang(081398888558)
10	LKSA YADIN Pinang (H. Haeruddin S.Pd.I)	Jalan KH Hasyim Ashari Gg. Kancil RT 09/05 Kelurahan Nerogtog Kecmatan Pinang. Kota Tangerang (087805645461)
11	LKSA MIFTAHUL HUDA ANIDZOM (H. Aminuddin Quthby)	Jalan KH Hasyim Ashari Gg H,Pendek RT 007 RW 05 Kelurahan Negrogtog Kecamatan Pinang. Kota Tangerang (085773895002)
12	LKSA PONPES AS. ASHOULATIYAH	Jalan Prof Dr Hamka No. 57 RT 1 RW 2 Desa Gaga Kelurahan Gaga Kecamatan Larangan. Kota Tangerang (085773895002)
13	LKSA NUGTHAH	Jalan HR Rasuna Said RT 01 RW 05 Kelurahan Cipete Kecamatan Pinang. Kota Tangerang (081807146740)

Untuk mengidentifikasi masalah pada Lembaga Kesejahteraan Sosial di Wilayah Kabupaten Kota Tangerang Banten terkait dengan variabel *Organizational Performance* penulis melakukan penelitian observasi awal dengan menyebarkan pernyataan pra-survei kepada 10 Pengasuh. Dengan hasil pra-survai sebagaimana pada Tabel 1.2 di bawah ini :

Tabel 1. 2

Hasil Pra-survai Kinerja Organisasi (*Organizational Performance*)

NO	PERNYATAAN	YA	TIDAK
1	Organisasi tempat saya bekerja memberikan fasilitas yang memadai untuk anggota organisasi dan tenaga ahli	3	7
2	Organisasi tempat saya bekerja selalu meningkatkan standar pelayanan sesuai dengan KEMENSOS	1	9
3	Selalu menjalin kerjasama dengan kemitraan dan berbagai lembaga strategis dalam upaya peningkatan kesejahteraan dan kemandirian organisasi	4	6
4	Selalu mengembangkan kualitas pelayanan serta informasi yang benar dan sesuai dengan fakta	4	6
5	Organisasi menekankan tindakan kompetitif dan prestasi terhadap anggota organisasi	5	5
6	Organisasi menerapkan kinerja yang efektif dan efisien	4	6
7	Karyawan nyaman dan loyal bekerja di organisasi ini	3	7

Sumber: Hasil Pra-Survei Diolah, 2020

Berdasarkan hasil pra-survei pada Tabel 1.2 di atas, variabel *Organizational Performnace* menunjukkan ada masalah yang terlihat pada pernyataan “Organisasi tempat saya bekerja memberikan fasilitas yang memadai untuk anggota organisasi dan tenaga ahli” yaitu sebanyak 7 dari 10 responden memilih “Tidak” dan pernyataan “Organisasi tempat saya bekerja selalu meningkatkan standar pelayanan sesuai dengan KEMENSOS” dengan komposisi 9 responden memilih “Tidak” dan satu responden memilih “Ya” Dari jawaban responden pada kedua pernyataan tersebut mencerminkan bahwa pengasuh yang bekerja pada Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Di Wilayah Kabupaten Dan

Kota Tangerang Banten masih belum memiliki fasilitas dan pelayanan yang baik sehingga apa yang diharapkan organisasi belum tercapai.

Untuk membuktikan suatu pokok permasalahan atau fenomena yang ada pada Lembaga Kesejahteraan Anak dan Usia Lanjut di Wilayah Kabupaten Dan Kota Tangerang Banten terkait variabel *Organizational Learning* penulis melakukan penelitian observasi awal dengan menyebarkan pernyataan pra-survei kepada 10 pengasuh Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) di Wilayah Kabupaten Dan Kota Tangerang Banten guna mencari informasi atau fenomena yang ada pada perusahaan tersebut. Dan berikut adalah hasil pra-survei yang sudah penulis olah dalam bentuk Tabel 1.3 dibawah ini:

Tabel 1. 3
Hasil Pra-survai *Organizational Learning*

NO	PERNYATAAN	YA	TIDAK
1	Karyawan tenang ketika menghadapi masalah dalam pekerjaan	4	6
2	Karyawan tenang dalam mengerjakan setiap pekerjaan yang Dilakukan	3	7
3	Selalu diskusi dengan staf atau pimpinan dalam mengambil keputusan	4	6
4	Memahami proses pekerjaan dengan cara berdialog/ berdiskusi	0	10
5	Selalu berupaya memahami kondisi didalam kantor, dengan memahami tugas dan tanggung jawab yang diberikan	2	8

Sumber: Hasil Pra-Survei Diolah, 2020

Berdasarkan hasil pra-survei pada Tabel 1.3 di atas, variable *Organizational Learning* menunjukkan ada masalah yang terlihat pada pernyataan

“Memahami proses pekerjaan dengan cara berdialog/ berdiskusi ” yaitu sebanyak 10 dari 10 responden memilih “Tidak” dan pernyataan “Selalu berupaya memahami kondisi didalam kantor, dengan memahami tugas dan tanggung jawab yang diberikan” dengan komposisi 8 responden memilih “Tidak” dan dua responden memilih “Ya”. Dari jawaban responden pada kedua pernyataan tersebut mencerminkan bahwa pengasuh yang bekerja pada Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) masih belum sepenuhnya memiliki anggota organisasi yang bisa menjalankan tugasnya dengan baik sehingga tidak ada rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dan tidak melakukan proses pekerjaan dengan cara berdialog dan berdiskusi sehingga dalam proses pemahaman dalam bekerja masih belum optimal.

Untuk membuktikan suatu pokok permasalahan atau fenomena yang ada pada Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) di Wilayah Kabupaten Dan Kota Tangerang Banten terkait dengan variabel *Organizational Cultural*, penulis melakukan penelitian observasi awal dengan menyebarkan pernyataan pra-survei kepada 10 pengasuh dengan hasil pra-survei sebagaimana pada Tabel 1.4 di bawah ini :

Tabel 1. 4

Hasil Pra-survai *Organizational cultural*

NO	PERNYATAAN	YA	TIDAK
1	Keputusan-keputusan yang diambil manajemen selalu mempertimbangkan orang-orang didalamnya.	1	9
2	Saya merasa tidak tenang dalam melakukan aktifitas kerja	3	7
3	Saya sulit berkomunikasi dengan para karyawan yang	4	6

	lain		
4	Organisasi selalu mampu membuat saya bergairah untuk berprestasi	2	8
5	Saya mampu mengedepankan visi misi instansi dari pada kepentingan pribadi	3	7
6	Saya selalu dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	4	6

Sumber: Hasil Pra-Survei Diolah, 2020

Berdasarkan hasil pra-survei pada Tabel 1.4 di atas, variable *Organizational cultural* menunjukkan ada masalah yang terlihat pada pernyataan “Keputusan-keputusan yang diambil manajemen selalu mempertimbangkan orang-orang didalamnya.” yaitu sebanyak 9 dari 10 responden memilih “Tidak” dan pernyataan “Organisasi selalu mampu membuat saya bergairah untuk berprestasi” dengan komposisi 8 responden memilih “Tidak” dan dua responden memilih “Ya”. Dari jawaban responden pada kedua pernyataan tersebut mencerminkan bahwa pengasuh yang bekerja pada Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) masih belum memiliki rasa tanggung jawab terhadap orang-orang yang berada di dalam organisasi tersebut. sehingga organisasi tidak dapat berjalan secara optimal.

Untuk membuktikan suatu pokok permasalahan atau fenomena yang ada pada Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) di Wilayah Kabupaten Dan Kota Tangerang Banten terkait dengan variabel *Organization Citizenship Behaviour* (OCB), penulis melakukan penelitian observasi awal dengan menyebarkan pernyataan pra-survei kepada 10 pengasuh dengan hasil pra-survei sebagaimana pada Tabel 1.5 di bawah ini :

Tabel 1. 5

Hasil Pra-survei *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

NO	PERNYATAAN	YA	TIDAK
1	Karyawan sukarela menggantikan rekan kerja yang tidak masuk	2	8
2	Karyawan membantu rekan kerja yang pekerjaannya berlebihan meskipun berbeda bagian.	1	9
3	Karyawan melakukan koordinasi antar karyawan dalam perusahaan	4	6
4	Tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan.	2	8
5	Karyawan tidak membesar-besarkan masalah yang terjadi di dalam perusahaan	3	7

Sumber: Hasil Pra-Survei Diolah, 2020

Berdasarkan hasil pra-survei pada Tabel 1.5 di atas, variable *Organization Citizenship Behaviour (OCB)* menunjukkan ada masalah yang terlihat pada pernyataan “Karyawan sukarela menggantikan rekan kerja yang tidak masuk ” yaitu sebanyak 8 dari 10 responden memilih “Tidak” dan pernyataan “Karyawan membantu rekan kerja yang pekerjaannya berlebihan meskipun berbeda bagian. ” dengan komposisi 9 responden memilih “Tidak” dan satu responden memilih “Ya”. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa belum sepenuhnya menerima tugas yang di berikan pada pekerjaan-pekerjaan diluar tugas dan tanggung jawab utamanya sebagai pengasuh serta tidak berkenan membantu rekan kerja lain yang ada di dalam lembaga.

Berdasarkan latar belakang tersebut, betapa pentingnya mengetahui pengaruh Pembelajaran Organisasi (*Organizational Learning*). Budaya organisasi

(*Organizational Cultural*). Prilaku Organisasi Kewarganegaraan (*Organizational Citizenship Behaviour*) terhadap Kinerja Organisasi (*Organizational Performance*) Hal ini membuat penelitian merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**PENGARUH *ORGANIZATIONAL LEARNING, ORGANIZATIONAL CULTURAL* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP *ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* PADA LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) DI KABUPATEN KOTA TANGERANG BANTEN**”

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam hal ini penulis akan merumuskan masalah yaitu :

1. Apakah *Organizational Learning* berpengaruh terhadap *Organizational Performance* ?
2. Apakah *Organizational Cultural* berpengaruh terhadap *Organizational performance* ?
3. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap *Organizational Performance*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational Learning* terhadap *Organizational Performance*
2. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational Cultural* terhadap *Organizational Performance*

3. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Organizational Performance*

D. Kontribusi Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian yang dilakukan ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. Kontribusi Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang akan mengadakan penelitian dengan judul yang sama.
 - b. Bahan masukan bagi Lembaga Kesejahteraan sosial (LKS) agar lebih memperhatikan pembinaan terhadap asuhan (Anak dan Lanjut Usia).
2. Kontribusi Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam mengambil keputusan- keputusan yang berkaitan dengan *Organizational Learning* , *Organizational Cultural*, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Organizational Performance*), sehingga diharapkan produktivitas di perusahaan semakin meningkat.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepedulian sosial masyarakat terhadap Panti Asuhan dan Lanjut usia melalui peningkatan kualitas pengasuh.