

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang semakin pesat ini, setiap organisasi dituntut untuk mampu meningkatkan kualitasnya agar mampu untuk bersaing. Bentuk kualitas suatu organisasi yang paling mendasar dapat dilihat melalui *Human Resource*/Sumber Daya Manusia (SDM). Tanpa adanya SDM dalam suatu perusahaan maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan, oleh karena itu jika suatu perusahaan ingin bertahan dalam persaingan yang semakin kompleks, maka perusahaan harus mempunyai SDM yang mampu mengikuti setiap perkembangan zaman (Sari et al., 2022).

Pada sebuah organisasi ada banyak sumber daya yang menjadi penggerak pokok operasionalnya, bisa berbentuk SDM maupun non SDM. Kedua sumber daya itu memiliki ikatan dimana satu dengan yang lainnya saling melengkapi, akan tetapi SDM mendapat peranan yang lebih penting untuk tercapainya tujuan organisasi. Hal tersebut disebabkan manusia ialah sumber daya yang aktif, hidup, serta sejatinya senantiasa melakukan interaksi pada aktifitas organisasi. Sebuah organisasi disebut baik, pada tahap perkembangannya tentulah dititik-beratkan di SDM dalam rangka melaksanakan fungsi secara optimal, terkhususnya untuk menghadapi terjadinya perubahan lingkungan, supaya perusahaan tetap dapat mempertahankan keunggulan kompetitifnya maupun *survive* ditengah luar biasanya persaingan global sekarang ini.

Sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting dalam suatu perusahaan, maka dari itu setiap perusahaan selalu berusaha untuk memiliki SDM yang berkualitas, karena tanpa SDM yang berkualitas suatu perusahaan tidak akan berjalan dengan baik, antara SDM dan perusahaan harus mempunyai hubungan yang saling membutuhkan, perusahaan membutuhkan karyawan yang berkualitas. dan perusahaan hendaknya memperhatikan aspek pekerjaan yang berhubungan dengan SDM (Komariyah et al., 2023).

Pencapaian yang diharapkan dalam penerapan *knowledge management* dan *career development*, selain menghasilkan SDM yang berkualitas, diharapkan timbul dalam diri karyawan untuk saling kerjasama, saling membantu, bertanggung jawab terhadap pekerjaan, menuangkan segala pemikiran dan ide-ide (inovasi) serta peka terhadap lingkungan kerja yang dilakukan dalam bentuk bersikap *organizational citizenship behavior (OCB)*. Keberhasilan dalam penerapan sistem ini akan menjadi kepuasan kerja (*job satisfaction*) bagi karyawan khususnya dalam keberhasilan pengelolaan serta peningkatan manajemen SDM secara umum bagi perusahaan. Apabila tujuan perusahaan tercapai dalam pengelolaan SDM maka perusahaan tersebut memiliki intensitas yang tinggi untuk berkompetisi dalam persaingan secara global dengan perusahaan lain (Jufrizen, 2017).

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yang telah dibahas oleh para ahli sebelumnya, namun didalam penelitian ini, faktor-faktor kepuasan kerja yang dibahas meliputi; a) *Knowledge Management (KM)* yaitu proses menciptakan dan membangun serta berbagi pengetahuan yang masuk kedalam suatu sistem (aplikasi) pada organisasi dalam mengoptimalkan pencapaian visi,

misi dan tujuan organisasi; b) Pengembangan karier atau *Career Development* (CD) adalah proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan karier, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.; c) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu tindakan sukarela karyawan dalam melakukan segala tindakan dan perilaku agar tercapai tujuan organisasi dengan tidak menghendaki suatu imbalan dan tanpa merasa kewajiban dalam melakukannya. Adapun indikator-indikator untuk kepuasan kerja antara lain: a) Pekerjaan, tugas kerja yang dilaksanakan individu memiliki unsur kepuasan; b) Upah, imbalan dari pelaksanaan kerja yang dirasakan adil dan sesuai; c) Promosi, kemungkinan promosi jabatan yang lebih tinggi; d) Pengawas, pengontrol, pengendali dan pengarah pelaksanaan kerja; e) Teman kerja, team kerja yang saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan (Afandi, 2021).

KM merupakan upaya untuk mengelola, menyimpan, dan berbagi pengetahuan di dalam organisasi. Dengan adanya sistem manajemen pengetahuan yang efektif, karyawan dapat dengan mudah mengakses informasi yang relevan, meningkatkan inovasi, dan memperkuat kolaborasi di antara sesama karyawan. Sementara itu, *CD* merujuk kepada upaya organisasi untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman karyawan melalui pelatihan, pengembangan karier, dan penciptaan jalur karir yang jelas.

Berdasarkan pentingnya Sumber Daya Manusia (SDM) untuk tercapainya tujuan perusahaan, memanfaatkan SDM yang dimiliki dengan baik termasuk dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Pahira & Rinaldy, 2023).

Banyak perusahaan yang ingin meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawannya. Salah satunya adalah Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Jam Gadang merupakan salah satu Perusahaan Daerah yang berperan penting dalam menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat Kota Bukittinggi. Sebagai sebuah organisasi yang bergerak di sektor publik, Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang dihadapkan pada berbagai tantangan dalam menjaga kinerja dan produktivitas karyawannya. Salah satu konsep yang menjadi fokus perhatian dalam manajemen SDM adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB merujuk kepada perilaku sukarela yang dilakukan oleh karyawan di luar tugas-tugas mereka yang resmi dan berkontribusi pada efektivitas organisasi. Menurut Borman dan Motowidlo (dalam Novliadi, 2006) mengatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja karena dengan adanya perilaku ini membuat interaksi sosial pada para anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi. George (dalam Kelana, 2009) menyatakan pentingnya OCB bagi keberhasilan sebuah organisasi karena pada dasarnya organisasi tidak dapat mengantisipasi seluruh perilaku organisasi hanya dengan mengandalkan deskripsi kerja yang dinyatakan secara formal saja.

Ketertarikan peneliti untuk meneliti salah satu aspek manajemen SDM di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Jam Gadang ini kemudian diperkuat dengan pra penelitian yang peneliti lakukan. Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan kepada Bagian adm/personalia Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, peneliti mendapatkan informasi bahwa jumlah karyawan

Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi yakni 66 orang, untuk tingkat kepuasan kerja dan juga *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* ini terlihat dari hasil kuesioner dan wawancara yang peneliti lakukan dengan karyawan pada Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi yang bisa dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner pada Karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban										\bar{X}
		SS		S		Netral		TS		STS		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Saya selalu menyelesaikan tugas saya tepat waktu.	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	4.5
2	Saya bersedia meluangkan waktu untuk membantu kolega yang membutuhkan.	2	20%	0	0%	6	60%	2	20%	0	0%	3
3	Saya merasa senang ketika dapat membantu rekan kerja tanpa mengharapkan imbalan.	5	50%	4	40%	1	10%	0	0%	0	0%	4.4
4	Saya sering membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas.	2	20%	7	70%	1	10%	0	0%	0	0%	4.1
5	Saya memperhatikan detail dalam pekerjaan saya.	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	4.9
6	Saya berusaha melakukan lebih dari yang diharapkan dalam pekerjaan saya.	1	10%	4	40%	5	50%	0	0%	0	0%	3.6
7	Saya tidak mengeluh tentang pekerjaan yang berat atau situasi yang sulit.	0	0%	3	30%	7	70%	0	0%	0	0%	2.1
8	Saya mencoba untuk tetap positif meskipun ada ketidakpuasan di tempat kerja.	4	40%	4	40%	2	20%	0	0%	0	0%	4.2
9	Saya menghargai kontribusi kolega meskipun hasil kerja mereka tidak sempurna.	2	20%	5	50%	3	30%	0	0%	0	0%	3.9
10	Saya selalu berusaha bersikap sopan dan menghormati rekan kerja.	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	4.6
11	Saya memberi tahu rekan kerja tentang informasi penting yang perlu mereka ketahui.	4	40%	5	50%	1	10%	0	0%	0	0%	4.3
12	Saya menghormati waktu dan ruang kerja rekan kerja saya	3	30%	6	60%	1	10%	0	0%	0	0%	4.2
13	Saya aktif berpartisipasi dalam kegiatan organisasi di tempat kerja.	1	10%	3	30%	5	50%	1	10%	0	0%	3.4
14	Saya memperhatikan perkembangan dan kebijakan yang berlaku di organisasi saya.	3	30%	5	50%	2	20%	0	0%	0	0%	4.1
15	Saya merasa bertanggung jawab untuk memberikan masukan yang konstruktif bagi perbaikan organisasi.	3	30%	2	20%	5	50%	0	0%	0	0%	3.8
Jumlah		53	530%	55	550%	39	390%	3	30%	0	0%	59.1
Rata-Rata		3.53	35%	3.67	37%	2.6	26%	0.2	2%	0	0%	3.94

Sumber : Pra Survei (2024)

Tabel 1.2 Hasil Wawancara Dengan Karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

No.	Pertanyaan	Responden			Kesimpulan
		Fauzan Azhiim (Bidang Administrasi)	Ida Nursanti, A.Md (Bidang Administrasi)	Agung Putra (Bidang Teknis)	
1	Apakah anda mau membantu rekan kerja yang pekerjaannya overload atau berlebihan?	Tergantung situasinya sih. Jika saya memiliki cukup waktu dan tidak terlalu terbebani ya saya akan bersedia membantu semampu saya saja.	Kalau semisal pekerjaan saya sudah selesai, saya akan bantu rekan saya	Selama pekerjaan saya masih bisa mencukupi akan saya bantu teman yang pekerjaannya melebihi dari kapasitas atau overload	Karyawan rata-rata mau membantu rekan kerja yang mengalami pekerjaan yang overload atau berlebihan
2	Apakah anda selalu datang lebih awal sehingga saat jam kerja dimulai anda sudah siap melakukan pekerjaan?	Alhamdulillah saya selalu berusaha datang sebelum waktu yang sudah ditetapkan	sebenarnya saya berusaha untuk datang lebih awal, tetapi terkadang ada beberapa hal-hal yang terjadi di luar kendali saya yang membuat saya terkadang datangnya tepat waktu saja	Kalau lebih awal sih enggak sesuai waktu absen aja	Karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi datang tepat waktu sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan
3	Bagaimana jika ada konflik di dalam organisasi apakah anda akan selalu menjaga nama baik organisasi?	Sudah pasti, itu harus itu, jadi kalau misal ada konflik dengan teman dan lain sebagainya ya dibicarakan secara kekeluargaan yang enak seperti itu	Kami akan selalu menjaga nama baik organisasi karena semua permasalahan yang ada di Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang ini kita selesaikan secara intern jangan sampai menyebar luaskan ke masyarakat jadi setiap karyawan maupun karyawati mempunyai kode etik siap melaksanakan kode etik sendiri-sendiri	Saya akan berusaha menjaga nama baik organisasi, tetapi jika ada ketidakadilan yang jelas, saya juga merasa perlu untuk berbicara dan mencari solusi sih.	Karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi selalu menjaga nama baik organisasi
4	Apakah anda selalu mengikuti perubahan dan perkembangan dalam organisasi?	Ya, saya selalu berusaha untuk mengikuti perubahan dan perkembangan dalam organisasi. Saya percaya bahwa informasi terkini sangat penting untuk melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien	Tentunya mengikuti perubahan perkembangan karena ini menyangkut masyarakat juga, jadi saya ingin memberikan yang terbaik juga	Insha Allah selalu dan karena di sini sudah bukan termasuk bukannya mengikuti perkembangan yang ada di dalam tapi membawa yang apa istilahnya berwenang membawa perubahan yang diikuti dari luar, seperti perkembangan teknologi	Karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi selalu mengikuti perubahan dan perkembangan yang ada untuk acuan bekerja
5	Apakah anda ikut berkontribusi dalam kegiatan	Terkadang sih saya ikut berkontribusi dalam kegiatan perkumpulan. Namun, saya biasanya	Kami karyawan selalu mengikuti organisasi yang ada di Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang	Ya, semacam kalo saya ikut aktif berdiskusi di group whatsapp	Karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi selalu

No.	Pertanyaan	Responden			Kesimpulan
		Fauzan Azhiim (Bidang Administrasi)	Ida Nursanti, A.Md (Bidang Administrasi)	Agung Putra (Bidang Teknis)	
	perkumpulan yang ada di dalam organisasi?	menyesuaikan diri dengan jadwal dan tugas yang ada terkadang ada tugas-tugas yang tidak bisa ditinggalkan.	bisa semacam perkumpulan atau sosialisas		berkontribusi dalam kegiatan perkumpulan yang ada di dalam organisasi.

Sumber : Hasil wawancara lapangan (2024)

Dari tabel 1.1 dan 1.2 diatas terlihat para karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi saling menolong rekan kerja yang pekerjaannya berlebihan tanpa mengesampingkan tugas utamanya. Karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi memiliki kinerja yang baik dalam hal ketepatan waktu, bahkan terkadang harus pulang malam jika memang ada pekerjaan tambahan yang harus dilakukan. Karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi memiliki kinerja yang baik dalam penyelesaian konflik organisasi sehingga tidak ada konflik yang sampai berlarut-larut. Karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi memiliki kinerja yang baik dengan aktif dalam perkumpulan-perkumpulan yang melakukan kegiatan positif untuk perkembangan organisasi. Karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi terlihat melakukan kinerja yang baik dengan mengikuti perubahan dan perkembangan yang positif yang ada di dalam organisasi maupun secara teknologi.

Hal ini diperkuat oleh data sekunder yang peneliti dapatkan mengenai tingkat OCB karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Data tersebut meliputi data absensi dan juga data keterlambatan karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Berikut rekapitulasi data absensi dan juga data keterlambatan yang peneliti dapatkan dari Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi peneliti sajikan dalam bentuk tabel berikut :

Tabel 1.3 Hasil Absensi Karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

No.	Bulan	Jumlah Tidak Hadir (%)	Jumlah Keterlambatan (%)
1	Januari	1.36%	5.38%
2	Februari	0.00%	2.65%
3	Maret	1.91%	6.58%
4	April	2.14%	11.04%
5	Mei	2.41%	5.60%
6	Juni	3.03%	8.59%
7	Juli	3.42%	6.54%
8	Agustus	4.10%	7.43%
9	September	3.19%	9.92%
10	Oktober	6.59%	1.47%
11	November	6.44%	8.94%
12	Desember	3.28%	4.31%
Rata-rata		3.16%	6.54%

Sumber: Data Internal Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, 2024

Dari tabel 1.3 tersebut terlihat bahwa karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi memiliki data absensi dan juga data keterlambatan yang bisa dikatakan cukup baik. Dimana salah satu dari indikator OCB yaitu kepatuhan. Dengan begitu peneliti menggunakan data absensi dan juga data keterlambatan karyawan sebagai data sekunder tingkat OCB karyawan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi.

Karir adalah suatu pendekatan formal yang digunakan oleh organisasi dalam meningkatkan jabatannya melalui kualifikasi dan pengalaman yang sesuai ketika dibutuhkan. Pengembangan karir secara formal akan sangat penting bagi menjaga motivasi dan komitmen pegawai (Mondy, 2010). Dalam meningkatkan

kepuasan kerja yang diinginkan program pengembangan karier yang dilakukan oleh perusahaan dapat berdampak pada kualitas SDM karyawan yang perusahaan miliki serta peningkatan kepuasan kerja karyawan pada perusahaan. Dibuktikan oleh penelitian yang dilaksanakan oleh Ardyanfitri & Wahyuningtyas, (2016) menegaskan bahwa pelatihan serta kesempatan dalam pengembangan karir secara signifikan berdampak kepada kepuasan kerja karyawan pada Telkom University.

Penelitian lain dijalankan oleh Wau & Purwanto, (2021) didapatkan hasil jika pengembangan karier memiliki dampak positif kepada kepuasan kerja karyawan pada perusahaan MNC Studios. Dengan kegiatan pengembangan karier perusahaan diharapkan dapat menciptakan kesetaraan antara kebutuhan karyawan atau kemampuan perusahaan, menimbulkan motivasi karyawan dalam mewujudkan perencanaan karier yang diinginkan sehingga hal tersebut dapat berdampak pada kontribusi yang diberikan kepada perusahaan. Faronsyah & Darma, (2020) menunjukkan jika pengembangan karir mempengaruhi secara signifikan kepada kepuasan kerja karyawan. Menurut penelitian (Akhmal et al., 2019) menjelaskan jika pengembangan Karier memiliki dampak yang positif kepada kepuasan kerja karyawan pada PT. X di Tanjung Morawa, Medan.

Kepuasan kerja merupakan penyelarasan diri dari seorang karyawan terhadap situasi dan kondisi pekerjaan serta faktor- faktor yang mempengaruhi didalamnya yang bersikap positif. Faktor-faktor tersebut berperan memberikan kepuasan kepada karyawan dan tergantung pada individu karyawan dalam menilainya (Nasution & Khair, 2022). Pihak manajemen harus dapat memonitor dan mengevaluasi kepuasan kerja karyawan yang dapat mempengaruhi tingkat

kehadiran (absensi), semangat kerja, *turnover*, keluhan-keluhan, masalah personalia dan masalah lainnya (Harahap & Tirtayasa, 2020).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti kemudian tertarik untuk mengukur apakah tingginya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Jam Gadang ini yang dipengaruhi oleh *knowledge management* dan *career development* yang membuat karyawan puas dan nyaman dalam bekerja. Sehingga, akan diketahui data mengenai seberapa tinggi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Jam Gadang serta seberapa besar pengaruh *Knowledge Management* dan *Career Development* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan melalui variabel Kepuasan Kerja.

1.2 Perumusan Masalah

Berikut jabaran mengenai apa saja yang menjadi rumusan masalah pada penelitian skripsi penulis :

1. Bagaimana pengaruh *knowledge management (KM)* terhadap kepuasan kerja pada Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi?
2. Bagaimana pengaruh *career development* terhadap kepuasan kerja pada Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi?
3. Bagaimana pengaruh *knowledge management* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi?

4. Bagaimana pengaruh *career development* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi?
6. Bagaimana pengaruh *knowledge management* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening?
7. Bagaimana pengaruh *career development* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam penulisan skripsi dengan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *knowledge management* terhadap kepuasan kerja pada Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *career development* terhadap kepuasan kerja pada Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *knowledge management* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *career development* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *knowledge management* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *career development* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Aspek Teoritis

Berikut manfaat teoritis yang penulis harapkan bisa didapat dari penelitian skripsi ini:

1. Hasil pengumpulan data pada penelitian ini diharapkan berguna untuk menjelaskan perihal bagaimana pengaruh *knowledge management* dan

career development terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

2. Pembahasan pada penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan serta wawasan baru perihal topik yang diangkat.

1.4.2. Aspek Praktis

Pembahasan pada penelitian ini diharapkan berguna untuk referensi ataupun masukan bagi penelitian di masa depan sebagai rujukan informasi untuk topik terkait dengan metode pendekatan yang sesuai.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini variabel independen adalah *knowledge management* dan *career development*, dan variabel dependen adalah *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan variabel intervening adalah kepuasan kerja. Variabel ini akan diteliti terhadap karyawan pada Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut penjelasan mengenai pengaturan penulisan pada penelitian skripsi penulis:

Bab I : Pendahuluan menerangkan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : menerangkan tentang alasan landasan teori terhadap variabel sebagai penjelas yang diambil dari bermacam sumber seperti jurnal, buku teks, laporan penelitian, dan lain sebagainya. Serta adanya tabel penelitian terdahulu untuk teori pembandingan, dan kerangka penelitian sebagai *framework*. Kemudian juga terdapat bahasan mengenai hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap persoalan penelitian yang telah dikemukakan pada proposal.

Bab III : menerangkan bagaimana desain penelitian, populasi dan sampel, sumber dan metode pengumpulan data, skala pengukuran, operasional variabel penelitian dan metode analisis data.

Bagian IV : memaparkan perihal hasil yang didapatkan peneliti yang dikumpulkan serta dianalisis.

Bagian V : memaparkan mengenai kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran dari hasil penelitian yang ditemukan peneliti.

