

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan saat ini menjadi semakin kompleks dan dinamis, dengan perubahan yang cepat dalam lingkungan ekonomi, politik, pasar, dan teknologi, yang membuat munculnya pemikiran baru dan pendekatan baru yang telah menjadi penting bagi organisasi untuk bertahan dan menciptakan pertumbuhan serta perkembangan yang berkelanjutan (Qian & Zhang, 2020). Organisasi mampu bertahan dan berkembang dengan pemanfaatan sumber daya manusia yang optimal (Gupta dkk., 2017). Oleh karena itu, menjadi hal penting bagi organisasi dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong individu untuk menjadi sukarelawan terhadap kegiatan di luar panggilan tugas mereka.

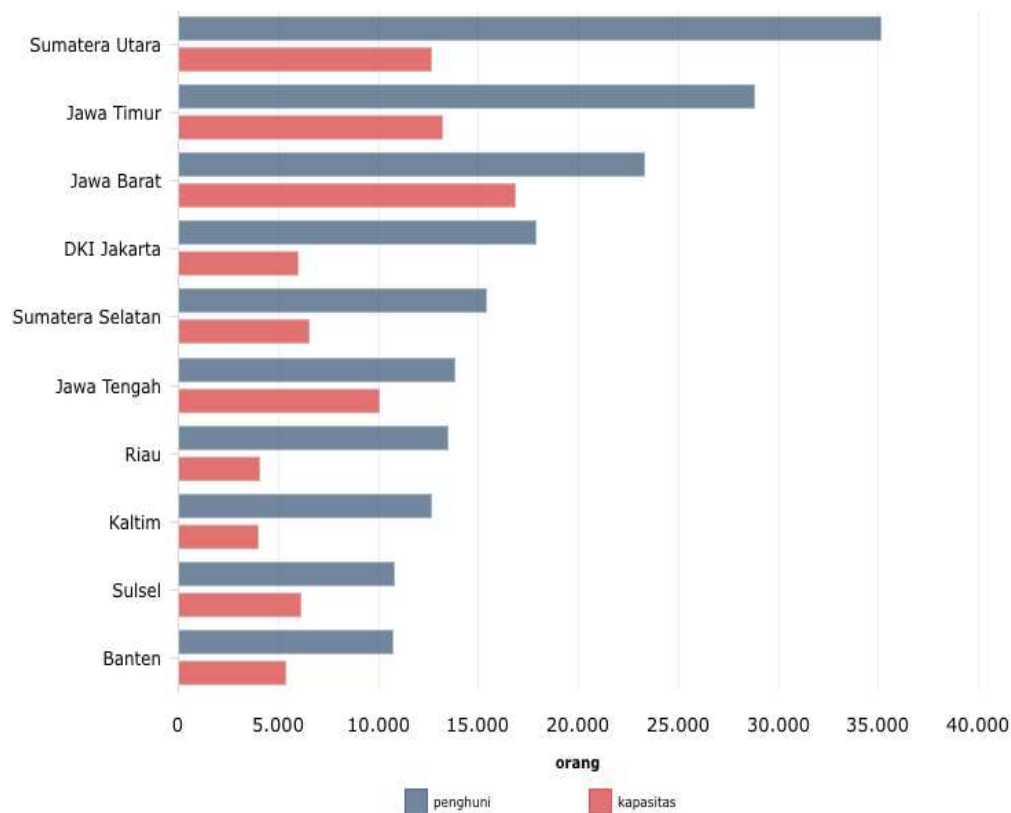
Perilaku ekstra-peran diskresioner karyawan seperti itu disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang sangat penting untuk produktivitas dan efisiensi organisasi (Gupta dkk., 2017). Fenomena orang-orang yang bersedia untuk melakukan “*beyond the call of duty*” atau “bekerja ekstra” telah memiliki sejarah panjang, meskipun istilah *organizational citizenship behavior* baru muncul pada tahun 1980-an (Organ, 2018). Sejak saat itu, penelitian tentang *organizational citizenship behavior* menunjukkan pertumbuhan pesat yang mengesankan dalam minat para peneliti untuk mempelajarinya, menerapkannya dalam berbagai disiplin ilmu di berbagai jenis organisasi (Podsakoff dkk., 2018). Penelitian ini mengacu pada *organizational citizenship behavior* dalam mewujudkan produktivitas dan efisiensi organisasi dengan mendorong individu

yang bekerja untuk menjadi sukarelawan terhadap kegiatan di luar panggilan tugas mereka di salah satu Lembaga Pemasyarakatan Indonesia.

Salah satu agen sistem peradilan pidana di dunia adalah Lembaga Pemasyarakatan, yang diketahui merupakan lembaga yang dibebani dengan tanggung jawab untuk menahan orang secara hukum untuk dihukum karena melakukan kejahatan atau seseorang yang ditahan karena dicurigai melakukan pelanggaran hukum di suatu negara (Joseph dkk., 2021). Petugas Lembaga Pemasyarakatan merupakan sebuah pegawai negeri yang memiliki peran dengan terdefinisi baik, tetapi mereka dihadapkan pada kondisi kerja yang unik di mana mereka harus berinteraksi setiap hari dengan orang-orang yang ditahan di penjara di luar kehendak mereka (Vázquez-rodríguez dkk., 2021). Meskipun pekerjaan di Lembaga Pemasyarakatan stabil, tetapi hal itu diketahui juga memerlukan kompleksitas yang cukup besar, bahaya yang lebih besar, dan memiliki kewajiban untuk bekerja dalam sistem yang padat dan tidak efisien (Vázquez-rodríguez dkk., 2021). Perilaku positif seperti *organizational citizenship behavior* menjadi penting bagi pegawai Lembaga Pemasyarakatan dalam menjalankan tugasnya dengan kondusif dan memerlukan proses reintegrasi sosial, untuk dapat berjalan dengan baik meskipun dalam kondisi yang penuh tantangan.

Salah satu permasalahan di Lembaga Pemasyarakatan yang berada di negara Indonesia yang paling banyak terjadi adalah kelebihan kapasitas, atau biasa disebut *overcrowding* maupun *overcapacity*. Menurut data berdasarkan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan (2021) dan menurut Kusnandar (2021) bahwa dari seluruh Lembaga Pemasyarakatan di Indonesia, Lembaga Pemasyarakatan di Kantor

Wilayah (Wilayah) Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Utara merupakan tercatat paling banyak penghuninya, yakni mencapai 35.088 orang atau sebesar 277,88% dari total kapasitas sebanyak 134.835 orang.



Sumber: 10 Wilayah Dirjen Pemasyarakatan dengan Penghuni Lapas Terbanyak
(12 Sep 2021) dalam databoks.katadata.co.id

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Penghuni di Lembaga Pemasyarakatan Kantor Wilayah se-Indonesia

Dilansir berdasarkan Nurhadi (2021) diketahui bahwa Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) di seluruh Lembaga Pemasyarakatan negara Indonesia didominasi oleh tindakan pidana narkoba. Menurut data yang diperoleh, lagi-lagi didapatkan bahwa wilayah dengan jumlah WBP pengedar narkoba terbanyak adalah berada di Wilayah Sumatera Utara, yakni 18.005 orang. Dengan adanya

bukti-bukti tersebut, dapat dikatakan bahwa Lembaga Pemasyarakatan di Wilayah Sumatera Utara sudah tidak kondusif. Menurut Apriansyah (2016) bahwa terdapat banyak berita-berita yang beredar menyudutkan di Lembaga Pemasyarakatan maupun di Rumah Tahanan Negara sebagai tempat yang aman untuk peredaran narkoba. Berdasarkan teori lingkungan menurut Apriansyah (2016) bahwa situasi sosial di sekitar masyarakat dapat berkontribusi terhadap terjadinya kejahatan, dan hal ini tidak menutup kemungkinan terjadinya peredaran narkoba di dalam Lembaga Pemasyarakatan. Melihat karakteristik WBP dan situasi di Lembaga Pemasyarakatan dengan berbagai jenis kejahatan, tidak menutup kemungkinan terjadinya peredaran narkoba antar WBP. Dibuktikan menurut Siregar dan Nasution (2021) bahwa pada tahun 2021 sempat terjadi jaringan peredaran narkoba di dalam Lembaga Pemasyarakatan yang ada di Sumatera Utara. Kejadian tersebut mengakibatkan pemecatan kepada 11 petugas. Adanya *overcapacity* dan kasus narkoba terbesar, membuat Lembaga Pemasyarakatan Sumatera Utara perlu lebih ekstra memaksimalkan pengawasan yang ketat kepada para WBP. Karena kejadian pelanggaran terkait narkoba oleh WBP jika terjadi di dalam Lembaga Pemasyarakatan itu sendiri, mengakibatkan petugas yang bekerja pun terkena imbasnya.

Peristiwa yang sebelumnya telah dibahas tersebut dapat terjadi karena kurangnya keamanan, dan hal ini disebabkan terbatasnya sarana dan prasarana pendukung serta minimnya sumber daya manusia (SDM) yang menimbulkan banyak permasalahan (Apriansyah, 2016). Beragam tindak pidana yang ada akan memiliki tingkat risiko yang berbeda, yang membutuhkan tingkat keamanan yang

juga berbeda. Menilai risiko dan tingkat keamanan setiap WBP akan menunjukkan bahwa organisasi sangat perlu memperhatikan dan memiliki informasi yang dibutuhkan pada setiap petugas yang dapat memastikan bahwa setiap perilaku WBP dapat diantisipasi untuk memungkinkan para petugas di satuan pengamanan dapat dengan cepat ke area-area yang membutuhkan perhatian lebih.

Lembaga Pemasyarakatan di Wilayah Sumatera Utara dinyatakan sebagai Lembaga Pemasyarakatan yang paling *overcapacity* dan paling banyak terdapat kasus narkoba di Indonesia pada tahun 2021. Menurut Apriansyah (2016) bahwa penyalahgunaan narkoba yang terjadi di Lembaga Pemasyarakatan akan sulit diberantas, karena berbagai faktor, antara lain jumlah petugas yang memang tidak sebanding dengan jumlah penguninya yang diketahui hampir semua di Lembaga Pemasyarakatan mengalami *overcapacity*. Menanggapi hal tersebut menjadi sebuah tantangan yang besar bagi pejabat di Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, dan terutama bagi seluruh petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara. Menyikapi keadaan tersebut, menunjukkan bahwa jumlah petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara akan berbanding jauh dengan WBP.

Salah satu contoh Lembaga Pemasyarakatan di Wilayah Sumatera Utara yaitu, pada Lapas Kelas I Medan yang memiliki kapasitas terbesar se Wilayah Sumatera Utara yang diketahui menampung narapidana berjumlah 3.092 orang, dengan perkiraan sumber daya manusia yang dimiliki berdasarkan unit jabatan total Struktural dan Fungsional total berjumlah 117 petugas, sedangkan untuk satuan pengamanan seperti Satuan Tugas Penjaga Pintu Utama, Petugas Jaga, dan Staf

keamanan berjumlah 62 petugas (Direktorat Jenderal Pemasyarakatan 2021). Pada penelitian ini akan berfokus meneliti hanya pada petugas jaga karena diketahui mereka yang lebih berinteraksi langsung dengan banyaknya WBP. Pada Satuan Pengamanan termasuk petugas jaga menurut Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2011 memiliki tugas pokok dan fungsinya, yaitu menjaga keamanan dan ketertiban Lembaga Pemasyarakatan. Petugas yang termasuk satuan pengamanan seperti petugas jaga di Lembaga Pemasyarakatan, tidak menunjukkan adanya perbedaan gender. Petugas jaga dengan gender perempuan terutama di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan, akan memenuhi peraturan terkait penggeledahan pengunjung, petugas, WBP dan tahanan perempuan. Selain itu, ketika terdapat pengunjung perempuan maka pemeriksaan hanya dapat dilakukan oleh petugas perempuan dengan melakukan pemeriksaan di seluruh aksesoris tubuh yang digunakan. Dalam menyelenggarakan tugas tersebut, pada Pasal 22, seluruh petugas yang termasuk Satuan Pengamanan di Lembaga Pemasyarakatan mempunyai fungsi, yaitu melakukan penjagaan dan pengawasan terhadap WBP, melakukan pemeliharaan keamanan dan ketertiban, melakukan pengawalan penerimaan, penempatan dan pengeluaran WBP, melakukan pemeriksaan terhadap pelanggaran keamanan, dan membuat laporan harian dan berita acara pelaksanaan pengamanan.

Menurut United Nations Office on Drugs and Crime (2010) bahwa di Lembaga Pemasyarakatan perlu adanya penekanan terkait hubungan yang baik antara petugas dan WBP yang sering disebut sebagai "keamanan dinamis". Konsepnya didasarkan pada gagasan bahwa terlibat dengan baik dengan para WBP

dan mengenal mereka dapat memungkinkan petugas untuk mengantisipasi dan mempersiapkan lebih baik dalam secara efektif menanggapi setiap peristiwa yang dapat mengancam keselamatan seluruh pihak yang terlibat. Menurut United Nations Office on Drugs and Crime (2010) bahwa prinsip keamanan dinamis akan menjadi lebih susah diterapkan di lembaga-lembaga dengan rasio petugas penjara dan WBP yang kurang memadai.

Di lansir dari Minton dan Zeng (2021) menunjukkan bahwa rasio petugas di pemasyarakatan yang mengawasi WBP dengan WBP yang dimiliki menjadi 1:3 pada pertengahan tahun 2020 di Lembaga Pemasyarakatan Amerika Serikat. Sementara itu, mengutip Direktorat Jenderal Pemasyarakatan (2021) menyebut rasio ideal Petugas Jaga yang merupakan bagian satuan pengamanan dan WBP di di Lembaga Pemasyarakatan yakni 1:5. Hal itu menunjukkan bahwa di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara memiliki perbandingan yang sangat jauh antara jumlah WBP dengan sumber daya manusia yang tersedia. Jika dilihat dari contoh di Lapas Kelas I Medan maka 1 petugas jaga memiliki tanggung jawab pada 49-50 WBP yang menunjukkan rasio 1:49. *Overcapacity* pada Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara menyebabkan kekurangan jumlah petugas yang bertugas dan mampu mengakibatkan pembagian tugas yang tersedia tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya dan menjadi tantangan tersendiri dalam menciptakan keamanan dinamis. Selain itu, dapat menyebabkan para WBP menghadapi kesulitan dalam mendapatkan akses dasar ke perawatan kesehatan, mendapatkan keamanan, pendidikan, dan dukungan sosial serta rehabilitasi.

Penyediaan keamanan tidak diragukan lagi menjadi sebuah 'dasar' pekerjaan bagi petugas Lembaga Pemasyarakatan (Kirby dkk., 2020). Secara luas menurut Morrison dan Maycock (2021) telah diakui bahwa hubungan antara narapidana dan petugas Lembaga Pemasyarakatan merupakan hal utama yang mempengaruhi keberhasilan dari lembaga pemerintahan tersebut. Hubungan tersebut harus menyeimbangkan kemanusiaan, kasih sayang, ketegasan, dan kemauan untuk memaksakan Batasan (Morrison & Maycock, 2021). Crewe dkk. (2015) menunjukkan bahwa faktor terpenting yang secara positif mempengaruhi pengalaman narapidana dipenjara adalah 'profesionalisme' petugas seperti pengalaman, pengetahuan, kepercayaan diri mereka dalam menjalankan wewenang dan menegaskan batasan, dan kemampuan mereka untuk membuat keputusan (Morrison & Maycock, 2021). Sehingga tingkat pengalaman, kepribadian, kemampuan, dan kompetensi petugas jaga juga menjadi unsur penting dalam keberhasilan Lembaga Pemasyarakatan untuk menanggapi segala tantangan yang ada.

Petugas jaga yang bertanggung jawab terhadap menjaga keamanan dan ketertiban diharapkan untuk senantiasa mengutarakan usahanya lebih keras dalam melaksanakan kewajibannya atau hal-hal lain melebihi kewajibannya dalam rangka mendukung fungsionalitas Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara. Usaha yang dapat dilakukan petugas jaga terkait melebihi kewajibannya disebut sebagai *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini berfokus pada sikap petugas jaga terhadap asumsi bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki komponen sukarela yang utama, yang membuat pengembangan penelitian ini

berfokus pada analisis sikap yang mendorong petugas jaga di pada Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara untuk mengadopsi *organizational citizenship behavior*.

Bentuk *organizational citizenship behavior* yang dilakukan petugas dapat berupa perilaku melakukan serangkaian tugas lainnya yang bukan bagian dari tanggung jawab individu, tapi dapat bermanfaat bagi kedua belah pihak. Contohnya seperti membantu rekan kerja yang meskipun berasal dari divisi yang berbeda. Dalam kondisi ini, berfokus pada petugas jaga yang lebih berinteraksi langsung dengan banyaknya WBP dan perlu melakukan peran ekstra. Terkait kondisi *overcapacity*, penyebaran peredaran narkoba di dalam Lembaga Pemasyarakatan, serta kekurangan sumber daya manusia, membutuhkan peran ekstra yang dilakukan oleh petugas jaga di Wilayah Sumatera Utara. Jika terjadi kekurangan sumber daya manusia, petugas harus lebih mengawasi kelompok yang lebih besar dengan sumber daya yang lebih sedikit, dan seringkali terjadi untuk shift yang lebih lama. Petugas jaga perlu lebih ekstra untuk mengawasi WBP saat sedang berkelompok karena memicu adanya kerja sama untuk melakukan kejahatan di dalam Lembaga Pemasyarakatan tersebut. Petugas jaga juga perlu lebih ekstra mengawasi gerak-gerik para WBP di dalam blok maupun saat kunjungan keluarga, hal itu menghindari adanya penggunaan telepon genggam di dalam Lembaga Pemasyarakatan. Kemudian petugas jaga juga perlu mengawasi dan membantu ketika para WBP sedang berada diluar blok, seperti saat sedang olahraga atau pun kegiatan *outdoor* lainnya. Mengingat kondisi *overcapacity*, membuat petugas yang bertanggung jawab dalam kegiatan *outdoor* tersebut akan kesulitan memantau

banyaknya WBP. Petugas jaga juga diperlukan sesekali dapat memberikan pemahaman pada WBP untuk membuatnya merasa bersalah atas kejahatan yang telah para WBP lakukan. Hal tersebut dapat membantu para WBP untuk menghindari melakukan kejahatan lagi di dalam Lembaga Pemasyarakatan.

Dalam hal ini bentuk *organizational citizenship behavior* yang dilakukan petugas jaga merupakan perilaku ekstra diluar tugas pokok dan fungsinya, yaitu menjaga keamanan dan ketertiban Lembaga Pemasyarakatan. Petugas jaga melalui *organizational citizenship behavior* akan mampu menghadapi permasalahan yang ada dengan lebih baik dan lebih memiliki kemampuan yang lebih luas lagi dalam bekerja di Lembaga Pemasyarakatan. Seperti, petugas jaga diperlukan untuk mengatur ketertiban dalam menjalankan kewajiban agama di tempat ibadah, melakukan pengecekan terhadap kesehatan para WBP agar tidak berdesakan ke puskesmas di Lembaga Pemasyarakatan, lalu petugas jaga juga akan sesekali diperlukan untuk mengontrol menu harian yang cukup kompleks karena perlu menanggapi ribuan WBP untuk menjamin kesehatan para WBP, dan kegiatan lainnya yang perlu dilakukan lebih ekstra karena menangani banyaknya narapidana dengan petugas yang tidak seimbang. Perilaku ekstra yang dilakukan oleh petugas jaga tersebut tentunya juga perlu dilakukan dengan koordinasi dengan Kalapas dan petugas lain yang bertanggung jawab. Perilaku ekstra tersebut perlu dilakukan di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara karena jumlah petugas jaga yang tidak sebanding dengan jumlah penghuni. Sehingga dalam kondisi tersebut, dibutuhkan kerelaan petugas jaga agar bersedia membantu tugas pada bidang lain

yang mana bukan merupakan tugas pokok dan fungsinya dalam rangka mendukung fungsionalitas Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara.

Dari beberapa penelitian terdahulu dinyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* menjadi perilaku yang diharapkan banyak organisasi, dikarenakan *organizational citizenship behavior* juga dianggap menguntungkan (Hsiao & Wang, 2020). Didukung oleh pernyataan de Geus dkk. (2020) bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan hal yang penting bagi organisasi karena telah terbukti banyak memberikan manfaat, baik kepada rekan lain maupun kepada organisasi itu sendiri. Secara umum, *organizational citizenship behavior* yang dilakukan oleh setiap individu di sebuah organisasi dapat mendukung pelaksanaan program kerja atau kegiatan, yang selanjutnya membantu organisasi dalam mencapai visi dan misinya (Notanubun, 2021). Sehingga dengan kesediaan petugas jaga yang ditunjukkan melalui *organizational citizenship behavior*, mampu untuk memenuhi tugas dan peran ekstra sebagai aspek sukarela yang dapat memprediksi efisiensi serta efektivitas organisasi dan memungkinkan manajemen menjadi lebih baik.

Organisasi harus terampil untuk mempertahankan dan mendorong petugas yang sangat berbakat untuk menjaga keunggulan kompetitif organisasi (Udin & Yuniawan, 2020). Petugas yang bekerja merupakan elemen penting organisasi yang memiliki peran vital dalam pengambilan keputusan dan menentukan kelangsungan hidup organisasi (Buchko dkk., 2017). Selain itu, petugas mampu sebagai kekuatan dan sumber energi dalam penciptaan aktivitas dan tindakan positif di dalam organisasi. Tanpa adanya partisipasi petugas, organisasi tidak akan dapat

meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas dalam mengejar tujuan umum (Kang & Sung, 2017; Ipsen & Poulsen, 2017).

Psychological capital dianggap sebagai sumber daya pribadi yang penting yang dapat memfasilitasi petugas dalam penyelesaian dan pencapaian target dengan baik (Gupta dkk., 2017). Pencapaian tugas tersebut akan mengarah pada perasaan puas dan menghasilkan kepositifan di antara petugas jaga yang akan memotivasi mereka untuk terlibat dalam perilaku peran ekstra. *Psychological capital* didefinisikan sebagai keterampilan pribadi yang dapat membawa modal manusia, ekonomi, dan sosial ke dalam organisasi untuk mencapai efisiensi yang dianggap sebagai mekanisme dasar yang menawarkan pemahaman yang lebih baik tentang individu dengan berfokus pada kekuatan untuk berkembang di tempat kerja (Tan, 2018). Dengan begitu, petugas jaga akan mampu secara psikologis mengambil tindakan secara positif dalam organisasi mereka.

Psychological capital adalah konstruksi penting bagi organisasi yang dipandang dalam penelitian ini sebagai misi strategis untuk memperoleh, mempertahankan dan mempromosikan *organizational citizenship behavior* di antara individu (Qian & Zhang, 2020). Situasi dalam menghadapi lingkungan kerja yang bergejolak dan situasi yang menantang di tempat kerja saat ini mengharuskan individu yang bekerja untuk mengembangkan dan memelihara semangat kemenangan dalam bentuk *psychological capital*, seperti *self-efficacy*, *hope*, *optimism* dan *resilience* (Moonsook, 2018). Oleh karena itu, penting bagi petugas jaga yang kompetitif untuk diberikan ajaran secara mendalam dalam psikologi

positif yang misinya terletak *psychological capital* dalam mencapai kinerja organisasi.

Selain itu, menurut Bozdogan (2021) lingkungan bisnis yang kompetitif dan menantang di zaman saat ini juga menuntut individu untuk melakukan lebih dari sekadar memenuhi tanggung jawab mereka. Kinerja tinggi pada pekerjaan perlu dilakukan di luar deskripsi pekerjaan, termasuk menggunakan masalah dan peluang yang diproyeksikan dengan "bersikap proaktif". Untuk alasan ini, menjadi penting bagi organisasi bagi petugas untuk mengambil inisiatif individu dan bertindak secara proaktif, jika individu mengacu pada *proactive personality* (Bozdogan, 2021). Menurut Farooq dkk. (2019) sebuah keputusan yang tepat dan berkembang tentang proaktif petugas sangat penting untuk efektivitas dan kesuksesan organisasi, terutama ketika praktik ketenagakerjaan menjadi lebih fleksibel daripada sebelumnya.

Bateman dan Crant, (1993) mendefinisikan *proactive personality* sebagai disposisi seseorang yang relatif tidak dibatasi oleh kekuatan situasional dan yang membawa perubahan lingkungan. Inti dari *proactive personality* berkaitan dengan kemampuan individu untuk mengambil tugas aktif, seperti mempromosikan perbaikan dan mengidentifikasi dan merespons insentif, menunjukkan komitmen, mengejar tindakan, dan bertahan sebelum kemajuan substantif terjadi (Bozdogan, 2021). Karakteristik terpenting dari *proactive personality* adalah mempertimbangkan semua kemungkinan konsekuensi di masa depan dan *proactive personality* membuat petugas lebih mungkin menghasilkan hasil positif yang menguntungkan organisasi mereka (Akgunduz dkk., 2018). Sehingga *proactive*

personality akan melibatkan perubahan dan pengendalian kekuatan situasional di tempat kerja terlepas dari konteks pekerjaan karena kecenderungan alaminya untuk mengambil alih, untuk menjadi self-starter, mengambil inisiatif, dan untuk mencari peluang serta umpan balik (Newman dkk., 2017).

Menurut Ng dkk. (2019) bahwa fenomena pada organisasi yang kompleks perlu mendapat perhatian lebih agar dapat diambil langkah-langkah untuk meningkatkan kinerja petugas dengan memperhatikan perbedaan individu, seperti *psychological capital* dan *proactive personality* yang dapat menjadi penentu utama perilaku positif untuk kinerja organisasi. *Psychological capital* dapat menjadi sumber daya psikologis yang kuat pada individu yang merangsang pertumbuhan pribadi dan peningkatan pada sikap individu. Dengan demikian, *psychological capital* tidak hanya penting dalam meningkatkan kinerja, tetapi juga penting bagi petugas jaga yang menghadapi berbagai tantangan.

Selain itu, Luthans dkk. (2012) berpendapat bahwa sumber daya psikologis yang positif sangat penting untuk menyelesaikan hambatan menuju keberhasilan organisasi. Di sisi lain, individu dengan *proactive personality* juga dapat menemukan cara pekerjaan dengan lebih mudah, dapat menunjukkan *self-efficacy* kerja yang lebih besar, berkinerja lebih baik dalam pekerjaan mereka, dan cenderung memiliki karir yang sukses (Ng dkk., 2019). Sehingga penelitian Ng dkk. (2019) menunjukkan bahwa *psychological capital* dan *proactive personality* memiliki dampak yang menguntungkan pada hasil terkait pekerjaan dari faktor individu tersebut. Dengan begitu, *psychological capital* dan *proactive personality*

menjadi faktor individu yang mendorong perilaku positif, seperti *organizational citizenship behavior*.

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan bentuk khas dari perilaku kerja dan didefinisikan sebagai perilaku individu yang menguntungkan organisasi, bersifat bebas, dan tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan yang ditentukan (Organ & Ryan, 1995). Secara umum, menurut Jehanzeb (2020) hal tersebut bagian dari perjanjian psikologis informal di mana karyawan percaya bahwa perilaku peran ekstra seperti itu dapat dirasakan dan kemudian dihargai oleh organisasi. Ide ini dapat membantu individu yang bekerja melakukan upaya ekstra untuk melakukan tugas pekerjaan mereka, sementara beberapa individu yang lain akan tetap ada yang memilih untuk mempertahankan perilaku kerja tanpa peran ekstra, terutama ketika perilaku tersebut tidak diterima atau tidak mempengaruhi penghargaan langsung atau tidak langsung (Ahmad dkk., 2020). Oleh karena itu, penelitian ini merasa bermanfaat untuk mengukur dampak perilaku organisasi seperti *perceived organizational support* pada perilaku di luar peran.

Berdasarkan *Social Exchange Theory* (SET), interaksi antar individu dapat berupa pertukaran sumber daya (Blau, 1964). Penelitian ini menghubungkan pengaruh *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior*. Teori *social exchange theory* menunjukkan bahwa individu yang bekerja merasa diperhatikan, didukung, dan diberikan oleh organisasi (misalnya *perceived organizational support*) diasumsikan mereka akan membalas lebih banyak dengan

menunjukkan perilaku positif seperti membangun tingkat *organizational citizenship behavior* yang lebih tinggi (Alshaabani dkk., 2021).

Menurut Eisenberger dkk. (1986) *perceived organizational support* (POS) mengacu sebagai "sejauh mana persepsi oleh karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan. Individu yang menanggapi *perceived organizational support* akan bekerja ekstra untuk organisasi dan rekan kerja mereka dengan terlibat dalam *organizational citizenship behavior* yang merupakan perilaku diskresioner yang berkontribusi pada fungsi organisasi yang efektif (Thompson dkk., 2020). Sehingga *perceived organizational support* menjadi kontribusi organisasi untuk mendapatkan manfaat bersama petugas jaga yang bekerja dengan mendorong perilaku positif, seperti *organizational citizenship behavior*.

Penelitian ini memodifikasi model yang ada dengan meletakkan *meaning of work* sebagai mediasi. Individu secara aktif akan menginginkan dan mencari kebermanaknaan dalam hidup dan pekerjaan mereka. Kemampuan mereka untuk mendapatkan *meaning of work* atau domain sosial lainnya dianggap sebagai elemen penting dari kesejahteraan psikologis individu (Hognestad Haaland dkk., 2020). Berkenaan dengan *meaning of work*, beberapa penelitian telah menemukan bahwa variabel tersebut berperan sebagai variabel yang memediasi pengaruh faktor individu dan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Sebelumnya diketahui bahwa penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa *psychological capital* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Qian & Zhang, 2020) dan terhadap *meaning of work* (Tan dkk., 2021),

kemudian *proactive personality* yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Bozdogan, 2021) dan terhadap *meaning of work* (Akgunduz dkk., 2018), serta *perceived organizational support* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Alshaabani dkk., 2021) dan terhadap *meaning of work* (Canboy dkk., 2022). Begitu pula *meaning of work* terhadap *organizational citizenship behavior* (Luo & Chau, 2021). Penelitian ini berasumsi bahwa faktor individu dan kontribusi organisasi terkait pekerjaan yang dirasakan petugas jaga dalam meningkatkan kesejahteraan, mengarah pada peningkatan pengalaman *meaning of work* dan dengan demikian mereka akan menunjukkan perilaku positif seperti *organizational citizenship behavior*.

Dilansir dari beberapa penelitian terdahulu, masih belum ditemukan peran *meaning of work* sebagai mediasi pada pengaruh secara tidak langsung *psychological capital*, *proactive personality*, dan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*, terlebih lagi dalam konteks pada petugas Lembaga Pemasyarakatan. Penelitian ini memiliki kebaruan dengan mencoba menganalisis peran *meaning of work* sebagai mediasi terhadap *psychological capital*, *proactive personality*, dan *perceived organizational support* dalam memengaruhi *organizational citizenship behavior* pada petugas jaga Lembaga Pemasyarakatan. Melalui *meaning of work* akan mampu mengungkapkan kesepakatan antara persyaratan keyakinan, pekerjaan dan nilai, serta perilaku petugas, yang dengan demikian mencerminkan ikatan pribadi dengan atau tujuan yang terkait dengan pekerjaan (Kim dkk., 2019). *Meaning of work* merupakan

kebutuhan mendasar manusia untuk memenuhi kebutuhan intrinsik individu, dan sangat mementingkan pekerjaan individu yang mengarah pada hasil yang komprehensif dan efektif (Akgunduz dkk., 2020). Penelitian tersebut juga menunjukkan petugas tidak hanya mengembangkan *meaning of work* mereka dari pengalaman mereka sendiri, tetapi juga menggunakan *meaning of work* dalam interaksi mereka dengan struktur sosial dan organisasi (Ingusci dkk., 2016).

Menurut Kong dan Belkin (2021) petugas memperoleh *meaning of work* dari pengalaman dan/atau lingkungan mereka melalui interpretasi, dan melakukan tindakan yang sesuai setelah peristiwa baru, tak terduga, ataupun peristiwa yang membuat stres (Kong & Belkin, 2021). Dengan demikian, menemukan *meaning of work* sangat penting bagi petugas dalam situasi yang tidak pasti dan mengancam seperti pandemi COVID-19, ketika kualitas pengaruh mereka dengan organisasi telah menjadi faktor kunci yang membentuk *meaning of work* (Robertson dkk., 2020). Dengan demikian, *meaning of work* mampu menunjukkan bahwa pekerjaan dapat memberikan arti dan dampak positif bagi petugas jaga.

Mengingat tanggung jawab yang tinggi serta risiko yang tinggi, tidaklah mudah untuk menjadi petugas jaga di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara terutama dinyatakan paling *overcapacity* dan paling banyak terdapat kasus narkoba se-Indonesia pada tahun 2021. Petugas jaga pemasyarakatan tersebut harus memiliki integritas profesi yang tinggi, yaitu dalam setiap tugasnya harus mentaati dan berpedoman pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan agar tujuan pemasyarakatan dapat tercapai tanpa adanya gangguan. Petugas jaga Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara harus tetap selalu menciptakan

keamanan dan ketertiban walaupun mengalami fenomena yang buruk dari adanya pernyataan menjadi paling *overcapacity* dan paling banyak terdapat kasus narkoba. Sangat penting bagi petugas untuk selalu percaya diri, optimis, penuh harapan dan tangguh untuk menghadapi kesulitan-kesulitan tersebut yang mengarah pada *psychological capital*. Petugas jaga dalam menanggapi permasalahan tersebut, perlu menjadikan hal tersebut menjadi tantangan dengan memiliki banyak kemampuan untuk menghadapinya. Hal itu mengacu pada pentingnya *proactive personality* sebagai kecenderungan stabil individu untuk mempengaruhi lingkungan sekitarnya dengan menerapkan perilaku aktif dan mencari cara baru secara inisiatif.

Meskipun pekerjaan di Lembaga Pemasyarakatan stabil, tetapi hal itu juga memerlukan kompleksitas yang cukup besar, bahaya dan kewajiban untuk bekerja dalam sistem yang padat dan tidak efisien (Vázquez-rodríguez dkk., 2021). Oleh karena itu, perlu untuk organisasi menunjukkan dukungan terhadap petugas jaga melalui berbagai langkah positif termasuk dukungan sosial dan dukungan ekonomi, di mana semua tindakan cenderung menghasilkan harapan petugas jaga yang positif terhadap organisasi. *Perceived organizational support* dari petugas jaga akan memperkuat upaya mereka dalam kegiatan yang mengarah pada peningkatan kinerja pekerjaan dalam peran dan kinerja peran ekstra. Dalam konteks penelitian ini, diharapkan petugas jaga yang mengembangkan *psychological capital*, *proactive personality*, dan *perceived organizational support* terhadap organisasi cenderung melampaui panggilan tugas, yang menunjukkan tingkat *organizational*

citizenship behavior yang lebih besar karena mereka terlibat dalam perilaku yang memiliki konsekuensi positif bagi kedua belah pihak (Lambert dkk., 2017).

Dengan demikian, *organizational citizenship behavior* yang dilakukan oleh petugas jaga tidak serta-merta muncul begitu saja. Variabel yang digunakan penelitian ini akan muncul dari petugas yang mendorongnya untuk melakukan *organizational citizenship behavior*, dengan adanya *psychological capital*, *proactive personality*, *perceived organizational support* dan *meaning of work*. Adapun *psychological capital* berkenaan dengan kecenderungan motivasi yang baik bagi diri petugas dan menjadi konstruksi penting yang mampu memberikan penilaian positif diri petugas jaga Lembaga Pemasyarakatan yang tentu saja banyak sekali mendapat tantangan dan masalah berupa *overcapacity*, peredaran narkoba di Lembaga Pemasyarakatan tersebut, terbatasnya jumlah personil petugas jaga, dan kemampuan sumber daya manusia petugas yang masih terbatas, serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung tugas yang terbatas. *Psychological capital* akan menjadi hal yang positif bagi petugas jaga karena mampu untuk menekankan kekuatan positif menyebabkan petugas tidak mudah menyerah dan menanggapi kesulitan walaupun bekerja di tempat kerja yang memiliki kompleksitas dan bahaya yang cukup besar.

Selain itu, *proactive personality* ditunjukkan dengan inisiatif petugas jaga yang dapat mengamati peluang yang ada, mengambil tindakan dengan cepat, dan bertahan dengan segala tantangan yang ada. *Proactive personality* pada diri petugas jaga akan mendukung petugas untuk secara inisiatif menanggapi banyak keluhan para WBP dan mendorong WBP untuk dapat mengikuti kegiatan pembinaan

pemasyarakatan hingga dapat mencapai apa yang diharapkan untuk mengajak penghuni supaya mengikuti kegiatan pembinaan pemasyarakatan. Sikap dan tindakan melalui faktor individu pada petugas jaga yang positif dan tepat dapat mencegah situasi kehidupan WBP yang mampu meminimalisasi tingkat pelarian WBP, mampu memelihara keharmonisan kehidupan dalam Lapas, mampu menjaga dan memelihara seluruh sarana dan prasarana kantor, dan mampu dapat melaksanakan sistem administrasi dengan baik. Lalu selain sikap kerja yang tepat yang berasal dari faktor individu itu sendiri, hal itu juga mampu di ditingkatkan ketika mereka memperoleh bentuk dukungan dari organisasi atau yang disebut *perceived organizational support* seperti pemberian fasilitas yang sesuai atau adanya reward yang sesuai atas kerja keras yang dilakukan petugas. Setiap petugas jaga saat ini telah memperoleh rumah khusus dan susun untuk tempat tinggal mereka. Setiap petugas juga memperoleh fasilitas lainnya, berupa jaminan keamanan, yang diberikan untuk perlindungan pendampingan. Sehingga dengan pemberian tersebut dari organisasi diharapkan dapat meningkatkan upaya kerja mereka kedepannya.

Kemudian terkait *meaning of work* menunjukkan persepsi dan interpretasi petugas pada dirinya sendiri tentang bagaimana bekerja itu memiliki sebuah makna. *Meaning of work* bukan hanya terkait pada arti dari pekerjaan tersebut, tetapi juga bagaimana pekerjaan tersebut mampu memberikan dampak yang signifikan dan positif bagi petugas (Moonsook, 2018). Istilah "*meaning*" digunakan untuk menekankan pentingnya seberapa yakin petugas jaga di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara tersebut merasa bahwa mereka bekerja adalah hal yang

penting dan sesuatu yang berarti. Hal itu mengacu kepada petugas yang perlu memiliki keinginan dengan rasa yang tulus untuk mampu mengembalikan para WBP ke masyarakat, juga agar WBP diterima secara sosial. Sehingga variabel yang digunakan ditujukan dalam rangka mendorong diri para petugas jaga untuk mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, serta mendukung fungsionalitas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara.

Menciptakan *organizational citizenship behavior* pada petugas jaga di Lembaga Pemasyarakatan, perlu dijalankan secara kondusif tetapi secara bersamaan tetap perlu mengedepankan proses reintegrasi sosial dengan lebih baik lagi meskipun dalam kondisi *overcapacity*. Petugas jaga dengan *psychological capital*, *proactive personality*, dan *perceived organizational support* yang tepat akan secara aktif dan optimis mencoba untuk menata kembali kehidupan kerja mereka, karena mereka memiliki sumber daya positif dan dukungan yang tepat untuk membuat petugas tidak pantang menyerah dalam menghadapi tantangan. Petugas jaga dengan faktor positif tersebut, akan terbuka untuk mengelola pengalaman di tempat kerja dengan lebih baik, dan tertarik pada pekerjaan yang memberikan *meaning of work* tingkat tinggi (Tan, 2018).

Meaning of work mengarah pada mengekspresikan peran individu saat bekerja, dan hal itu membentuk praktik-praktik yang mengacu pada pekerjaan yang memiliki makna ketika mereka merasakan peluang dan sumber daya yang ada untuk perilaku positif, seperti *organizational citizenship behavior* (Luo & Chau, 2021). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian saat ini berfokus untuk menyelidiki peran mediasi *meaning of work* dalam pengaruh *psychological capital*, *proactive*

personality, dan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal ini dilakukan karena masih jarang dijumpai penelitian tentang seperti *organizational citizenship behavior* yang berfokus pada peran *psychological capital* dan *proactive personality* dengan *meaning of work* sebagai mediasi terutama diteliti di Lembaga Pemasyarakatan yang paling *overcapacity*. Dengan demikian, judul penelitian ini adalah sebagai berikut: “PERAN MEDIASI *MEANING OF WORK* PADA *PENGARUH PSYCHOLOGICAL CAPITAL, PROACTIVE PERSONALITY, DAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Psychological Capital* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara?
2. Apakah *Proactive Personality* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara?
3. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara?
4. Apakah *Psychological Capital* berpengaruh signifikan terhadap *Meaning of Work* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara?

5. Apakah *Proactive Personality* berpengaruh signifikan terhadap *Meaning of Work* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara?
6. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap *Meaning of Work* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara?
7. Apakah *Meaning of Work* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara?
8. Apakah *Meaning of Work* memediasi pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara?
9. Apakah *Meaning of Work* memediasi pengaruh *Proactive Personality* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara?
10. Apakah *Meaning of Work* memediasi pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Proactive Personality* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Meaning of Work* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Proactive Personality* terhadap *Meaning of Work* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Meaning of Work* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Meaning of Work* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara.
8. Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi *Meaning of Work* dalam pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara.

9. Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi *Meaning of Work* dalam pengaruh *Proactive Personality* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara.
10. Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi *Meaning of Work* dalam pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada petugas di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan dan menambah referensi berupa pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, terkait dengan pengaruh *psychological capital*, *proactive personality*, dan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan mediasi *meaning of work*.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi serta arahan dari dukungan teoritis bagi penelitian selanjutnya yang serupa di masa yang akan datang terkait dengan variabel *psychological capital*, *proactive personality*, *perceived organizational support*, *meaning of work*, dan *organizational citizenship behavior*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Secara khusus, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara,

Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, dan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam upaya mendorong *organizational citizenship behavior* dengan adanya faktor pendukung yang positif dari *psychological capital*, *proactive personality*, dan *perceived organizational support*, yang juga dibantu oleh *meaning of work* pada masing-masing petugas.

2. Secara umum, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan atau rujukan bagi organisasi yang bergerak di sektor pelayanan publik melalui adanya peran *psychological capital*, *proactive personality*, *perceived organizational support* dan *meaning of work* dalam mewujudkan *organizational citizenship behavior*.

1.5 Lingkup Penelitian

Penelitian ini menguji dan menganalisis terkait *psychological capital*, *proactive personality*, dan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh *meaning of work* pada Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara. Fenomena yang diuji adalah bagaimana peran *psychological capital*, *proactive personality*, dan *perceived organizational support* pada petugas Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) dalam mempengaruhi *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku peran tambahan yang diperlukan dalam menghadapi segala permasalahan maupun tantangan yang terjadi di Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara. *Organizational citizenship behavior* disoroti menjadi perilaku yang dibutuhkan dan bermanfaat untuk mampu dalam memenuhi tugas dan peran ekstra sebagai aspek

sukarela yang dapat memprediksi efektivitas organisasi terutama bagi Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara yang mengalami kekurangan sumber daya manusia dalam melakukan pekerjaan. Selanjutnya, penelitian ini juga menyoroti peran *meaning of work* sebagai mediasi yang memiliki peran untuk dapat mengungkapkan kesepakatan antara persyaratan dalam diri pribadi atau mencerminkan ikatan pribadi, dengan perilaku yang akan digunakan petugas Lembaga Pemasyarakatan dalam mencapai tujuan yang terkait.

Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan metode kuantitatif yang dilakukan melalui merumuskan hipotesis yang dapat mengidentifikasi pengaruh antar variabel yang diukur. Penelitian ini secara statistik menggunakan model *path analysis* yang dilakukan dengan menggunakan software *partial least squares* (PLS). Data primer dan data sekunder digunakan oleh penelitian ini yang menunjukkan data primer diperoleh melalui survei secara daring dengan Google Form yang ditanyakan kepada responden, serta menggunakan data sekunder yang didapatkan melalui artikel jurnal, sebuah berita, dan suatu *website* yang dapat mendukung penjelasan teoritis dan fenomena yang terjadi pada objek penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Skema penulisan dalam memberikan gambaran yang lebih jelas terkait penelitian ini terbagi menjadi lima bab yang akan dijelaskan sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada Bab 1 mencakup secara singkat permasalahan yang akan dibahas dengan adanya fenomena dan urgensi atas perlunya penelitian ini yang terdiri dari

Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian..

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab 2 mencakup tentang landasan teoritis yang berkaitan dengan *psychological capital*, *proactive personality*, *perceived organizational support*, *meaning of work*, dan *organizational citizenship behavior*, serta penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi dasar dalam perumusan pengaruh antar variabel yang terdiri dari Landasan Teori, Penelitian Terdahulu, Keterkaitan antar Variabel dan Kerangka Konsep.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Pada Bab 3 mencakup tentang hal-hal teknis terkait dengan penelitian yang terdiri dari Pendekatan Penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional Variabel, Jenis dan Sumber Data, Prosedur Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, dan Teknik Analisis.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab 4 mencakup tentang pembahasan dan pengujian dalam penelitian ini yang terdiri dari Gambaran Umum Lembaga Pemasyarakatan Wilayah Sumatera Utara, Karakteristik Responden, Deskripsi Variabel Penelitian, Analisis Model dan Pengujian Hipotesis, serta Pembahasan atas hasil pengujian hipotesis.

BAB 5: PENUTUP

Pada Bab 5 mencakup hasil akhir penelitian yang terdiri dari Simpulan, Implikasi Penelitian yang terdiri dari Implikasi Teoritis dan Implikasi Manajerial, serta membahas Keterbatasan Penelitian dan Arah Bagi Peneliti Selanjutnya.