

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Atribusi Teori**

Teori atribusi digunakan sebagai *grand theory* pada penelitian ini karena teori atribusi mengarah pada bagaimana seseorang menggambarkan kejadian dan bagaimana hal ini berhubungan dengan pikiran dan sikap mereka. Menurut Heider (1958) tokoh pertama yang mengemukakan teori atribusi, teori atribusi yaitu teori yang menjelaskan tentang perilaku individu. Pada saat menilai perilaku seseorang, damati dari apakah itu disebabkan secara internal (misalnya kemampuan, pengetahuan atau usaha) atau eksternal (misalnya keberuntungan, kesempatan dan lingkungan). Terdapat dua pengendalian atas perilaku individu, yaitu pengendalian internal, merupakan perasaan yang dialami seorang individu bahwa dia dapat mempengaruhi perilakunya sendiri dengan kemampuan, keahlian, serta usaha yang dapat dia lakukan, sedangkan pengendalian eksternal yaitu keyakinan seseorang bahwa perilakunya dapat dipengaruhi oleh faktor- faktor diluar kendalanya Lubis (2017) (dalam Oktarina, 2020)

*Disposition attribution* atau penyebab internal mengarah pada aspek perilaku individu, sesuatu yang ada dalam diri individu seperti sikap pribadi, persepsi diri, kemampuan motivasi. *Situational attribution* atau akibat eksternal mengarah pada lingkungan yang memengaruhi perilaku, seperti kondisi sosial, nilai sosial, dan asumsi masyarakat. Penentu atribusi atau penyebab apakah individu atau situasi dipengaruhi oleh tiga faktor Lubis (2017) (dalam Oktarina, 2020) :

a. Perbedaan (*distinctiveness*) :

Perbedaan berdasar kepada apakah individu melakukan kesamaan tindakan saat dihadapkan dalam berbagai keadaan. Jika perilaku yang dilakukan dinilai tidak normal maka penilai akan cenderung untuk membuat satu atribusi eksternal, selain itu pengamat akan beranggapan perilaku tersebut disebabkan oleh pertimbangan internal.

b. Konsensus (*consensus*) :

Konsensus mempertimbangkan perbandingan antara perilaku seorang individu dengan individu yang lainnya dalam situasi yang sama antara

keduanya. Jika beberapa individu dihadapkan dalam situasi yang sama dan menanggapi situasi tersebut dengan cara yang sama maka dapat dikatakan perilaku tersebut menunjukkan konsensus.

c. Konsistensi (consistency) :

Konsistensi terjadi apabila terdapat kejadian yang dilakukan berulang-ulang atau diulangi sepanjang waktu. Individu akan merasa berbeda apabila tidak melakukan sesuai dengan rutinitas yang biasa dilakukan.

Peristiwa dan perilaku yang dilakukan oleh setiap individu dalam sebuah perusahaan adalah gambaran dari lingkungan serta kondisi sosial tempat dia berada, hal ini sejalan karena di dalam teori atribusi dijelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor *internal* dan faktor *eksternal*. Apabila seorang karyawan melakukan tindakan kejahatan atau tindakan yang negatif serta merugikan bagi perusahaan maka perusahaan harus dapat segera mendeteksi akibat dari tindakan tersebut karena bisa jadi motivasi atau akibat individu melakukan hal merugikan perusahaan itu berasal dari lingkungan, dan nilai sosial dari perusahaan sendiri atau dikarenakan faktor yang ada dari pribadi individu.

Teori atribusi diharapkan dapat membantu dalam menangani masalah yang terkait dengan kinerja pegawai, karena pada teori atribusi sendiri mempelajari tentang perilaku seseorang. Perilaku yang ditimbulkan seseorang tidak sama antara satu dengan lainnya dan membutuhkan penanganan yang berbeda dalam setiap peristiwa. Dengan adanya teori atribusi dapat berkontribusi dalam proses peningkatan kinerja pegawai di dalam sebuah organisasi dengan mempelajari setiap perilaku yang ditimbulkan oleh setiap pegawai.

Perilaku yang ada bisa disebabkan oleh beberapa faktor seperti, kepuasan kerja, disiplin kerja, *organizational citizenship behavior* yang ada di dalam organisasi itu sendiri pada perilaku kinerja pegawai.

## **2.2 Kinerja Pegawai**

### **2.2.1 Pengertian Kinerja**

Fahmi (2016) Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *nonprofit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu, atau kinerja merupakan hasil dari sebuah kerja atau proses mencapai tujuan dari sebuah kegiatan. Utami (2017) mengatakan kinerja merupakan suatu gerakan atau tindakan yang dilaksanakan secara sadar yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan atau target.

### **2.2.2 Faktor-faktor Kinerja**

Menurut Mathis (dalam Wijaya 2017) kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu:

1. Kemampuan individual melakukan pekerjaan tersebut. Kemampuan individual karyawan ini mencakup bakat, minat dan faktor kepribadian. Tingkat kemampuan individual adalah bahan mentah yang dimiliki seorang karyawan seperti pengetahuan, pemahaman, kemampuan, kecakapan interpersonal, dan kecakapan teknis. Dengan demikian, kemungkinan seorang karyawan akan memiliki kinerja yang baik adalah jika karyawan tersebut memiliki kemampuan individual yang cukup.
2. Tingkat usaha yang dicurahkan usaha dari karyawan bagi perusahaan adalah etika kerja, kehadiran dan motivasinya. Tingkat usaha merupakan gambaran motivasi yang diperlihatkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang baik. Oleh karena itu, walaupun karyawan memiliki kemampuan individual untuk mengerjakan pekerjaan, tetapi tidak akan bekerja tanpa tingkat pencurahan usaha yang rendah.
3. Dukungan organisasi dalam dukungan organisasional artinya fasilitas apa yang perusahaan sediakan bagi karyawan dapat berupa pelatihan, pengembangan, peralatan teknologi, dan manajemen.

### **2.2.3 Indikator-indikator Kinerja**

Kinerja pegawai yang baik akan berdampak positif terhadap organisasi dalam mencapai tujuan, adapun indikator kinerja menurut Amalita (2015) adalah :

1. Kuantitas, diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
2. Kualitas, dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.
3. Pemanfaatan waktu kerja, diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.
4. Kerjasama, yaitu kemampuan menangani hubungan dengan orang lain dalam pekerjaan.

## **2.3 Kepuasan Kerja**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

(Judge, 2015) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya dari pada tidak menyukainya. Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan

penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-Kebutuhan dasar (Judge, 2015). Menurut Judge (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja yaitu hasil evaluasi karakteristik dan sikap positif seseorang terhadap pekerjaannya.

### **2.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Kerja**

Sedangkan menurut (Hasibuan, 2018) kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor:

1. Balas jasa yang layak dan adil
2. Penempatan yang tepat dan sesuai dengan keahlian
3. Berat ringannya pekerjaan
4. Suasana dan lingkungan pekerjaan
5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
6. Sikap pemimpin dalam kepemimpinannya

### **2.3.3 Indikator-indikator Kepuasan Kerja**

Menurut (Hasibuan, 2014) menyatakan bahwa indikator kepuasan kerja, yaitu:

1. Menyenangi pekerjaannya, yaitu seseorang menyenangi pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya,
2. Mencintai pekerjaannya,
3. Moral kerja, yaitu kesepakatan batinlah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang di tetapkan,
4. Kedisiplinan, yaitu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban, dan

5. Prestasi kerja, yaitu hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

## **2.4 Disiplin Kerja**

### **2.4.1 Pengertian Disiplin Kerja**

Menurut Rivai (2008) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Singodimedjo (dalam Ginting, 2019) disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Sedangkan menurut Hartatik (2014) disiplin adalah suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati.

### **2.4.2 Dimensi Disiplin Kerja**

Menurut Rivai (2005) menjelaskan bahwa disiplin kerja memiliki beberapa dimensi seperti :

#### **1. Kehadiran**

Hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja.

#### **2. Ketaatan pada peraturan kerja**

Karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.

#### **3. Tingkat kewaspadaan tinggi**

Karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.

#### 4. Bekerja etis

Beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja karyawan.

### 2.4.3 Indikator-indikator Kedisiplinan

Menurut Fanthoni (2006) indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, diantaranya adalah:

1. Tujuan dan kemampuan
2. Tindakan pimpinan
3. Balas jasa
4. Keadilan
5. Waskat (pengawasan melekat)
6. Hubungan kemanusiaan

Menurut Hasibuan (2010) indikator disiplin kerja adalah:

1. Mematuhi semua peraturan perusahaan
2. Penggunaan waktu secara efektif
3. Tanggung jawab dalam pekerjaan dan tugas
4. Tingkat absensi

## 2.5 *Organizational Citizenship Behavior*

### 2.5.1 *Pengertian Organizational Citizenship Behavior*

Aldag and Resckhe (Wahyuni, 2020) mengungkapkan bahwa OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja. OCB melibatkan beberapa perilaku yang meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur ditempat kerja. Dyne dkk (K,Hariani 2018) mendefinisikan OCB

yaitu perilaku yang menguntungkan organisasi, karena karyawan memiliki sikap sukarela dan memiliki sikap melebihi apa yang menjadi tuntutan peran.

### **2.5.2 Dimensi *Organizational Citizenship Behavior***

Menurut Organ *et al* (Wahyuni, 2020) dimensi OCB adalah sebagai berikut:

1. *Altruism* (perilaku menolong)
2. *Conscientiousness* (perilaku dimana *self control* dan disiplin berkaitan)
3. *Sportmanship* (perilaku sportif)
4. *Courtesy* (perilaku sopan dan memperhatikan orang lain)
5. *Civic Virtue* (perilaku membanggakan organisasi)

### **2.5.3 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior***

Terdapat 8 manfaat OCB untuk organisasi (Organ *et.al*, 2006) antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan produktivitas atasan dan rekan kerja.
2. Meningkatkan efisiensi sumber daya secara menyeluruh.
3. Koordinasi aktivitas antar tim menjadi efektif.
4. Meningkatkan kemampuan organisasi dalam merekrut, mempertahankan kualitas peforma karyawan yang baik.
5. Stabilitas kinerja perusahaan/organisasi dapat dipertahankan.
6. Mempertahankan dan memudahkan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan pada organisasi.
7. Meningkatkan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan.
8. Membuat modal sosial yang dapat meningkatkan efektifitas organisasi.

## **2.6 Penelitian Terdahulu**

**Table 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

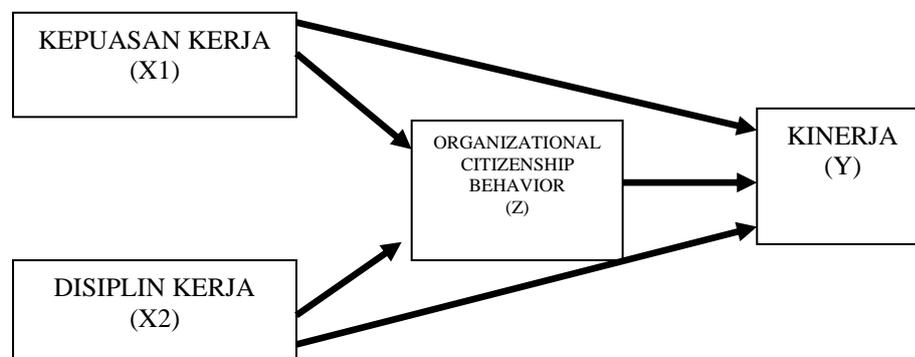
No.	Nama Peneliti dan Tahun Peneliti	Judul	Hasil

1.	Muhammad Gazali (2021)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	Kepuasan Kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) Favehotel Ahmad Yani Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga terbukti atau diterima.
2.	Oxy Rindiantika Sari Heru Susilo (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (Studi pada Karyawan PTPN X - Unit Usaha Pabrik Gula Modjopanggoong Tulungagung)	Hasil analisis mengungkapkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Merry Ristiana M (2013) yang menunjukkan bahwa hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.
3.	Fanny Zulida Isnaini	Pengaruh Kepuasan	Hasil penelitian yang

	<p>Bambang Swasto Sunuharyo Edlyn Khurotul Aini (2018)</p>	<p>Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Mediator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (Studi Pada Karyawan Hotel Said Montana Malang)</p>	<p>diperoleh adalah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin terpuaskan karyawan, maka karyawan akan semakin menunjukkan kinerja terbaiknya. Sebaliknya, jika karyawan tidak merasa puas dalam bekerja, maka dalam dirinya akan timbul rasa malas, sehingga akan berdampak pada menurunnya kinerja.</p>
4.	<p>Niska Unissa Nurusyifa (2018)</p>	<p>Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Sebagai Variabel <i>Intervening</i>.</p>	<p>Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan dan kinerja dalam penelitian ini</p>

			menandakan adanya harapan karyawan yang terpenuhi seperti kondisi bekerja yang nyaman, pengarahan dari atasan dan adanya hubungan baik antara karyawan dengan atasan.
5.	Panzi Barza, Juli Arianti (2019)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja Dan Keselamatan Serta Kesehatan Kerja (K3) Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pada Pramudi Bus Transmetro Pekanbaru.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, disiplin kerja dan keselamatan Serta Kesehatan Kerja (K3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Pramudi Bus Trans Metro Pekanbaru

## 2.7 Kerangka Pikir



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**

## 2.8 Bangunan Hipotesis

### 2.8.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Kepuasan kerja/*job satisfaction* adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya Sunyoto (dalam Nurusyifa, 2018). Karyawan yang puas cenderung berbicara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka. Selain itu, karyawan yang puas mungkin lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaan karena mereka ingin merespon pengalaman positif mereka (Robbins dan Judge, 2009). Menurut Fahmi (2016) Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *nonprofit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu, atau kinerja merupakan hasil dari sebuah kerja atau proses mencapai tujuan dari sebuah kegiatan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gazali (2021) bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Kepuasan kerja merupakan suatu respon afektif atau emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep yang tunggal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan & kebutuhan-kebutuhan dasar (Judge, 2015). Maka dapat ditarik kesimpulan untuk hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H1 : Terdapat Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja

### 2.8.2 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *nonprofit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu, atau kinerja merupakan hasil dari sebuah kerja atau proses mencapai tujuan dari sebuah kegiatan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gazali (2021) bahwa tingkat kinerja karyawan tinggi menunjukkan bahwa karyawan memiliki integritas dalam bekerja. Menurut

Fathoni (Arianti, 2019) mengartikan disiplin sebagai “Kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku”. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2019) bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan penelitian yang dilakukan oleh Ginting (2019) bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai yang artinya semakin tinggi tingkat disiplin kerja pegawai, maka kinerja pegawai juga akan semakin meningkat. Hal ini disebabkan karena apabila pegawai memiliki disiplin kerja yang tinggi, berarti pegawai sadar dan bersedia mengerjakan semua tugas dan tanggung jawab dengan baik sehingga dapat memberikan kinerja yang baik pula. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Disiplin kerja bagi suatu organisasi mempunyai tujuan antara lain menciptakan suasana kerja yang teratur, lancar, serasi, harmonis, tertib dan mempunyai hasil yang baik agar dapat menguntungkan perusahaan (Hartanto, 2018). Maka dapat ditarik kesimpulan untuk hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H2 : Terdapat Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja

### **2.8.3 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai**

Organ (Widodo 2020) mendefinisikan OCB *are performance behaviors not found in employee's formal job descriptions that support the organization's social and psychological environment*, yang artinya OCB adalah perilaku dalam kinerja yang tidak ditemukan di dalam deskripsi pekerjaan karyawan yang bersifat formal yang dimana hal tersebut dapat mendukung lingkungan sosial dan psikologi organisasi. OCB melibatkan beberapa perilaku yang meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur ditempat kerja. *Organizational*

*citizenship behavior* secara umum melihat seorang karyawan sebagai makhluk sosial bukan sebagai makhluk individu yang mementingkan kepentingannya sendiri (Wardani, 2012)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gazali (2021) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil positif menunjukkan bahwa apabila terdapat perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Favehotel ahmad yani Banjarmasin maka akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan. Ada 2 kategori OCB yaitu, OCBI yaitu, menguntungkan individu secara langsung, dan OCBO, yaitu perilaku yang dapat menguntungkan organisasi Anderson (dalam, Widodo 2020). Maka dapat ditarik kesimpulan untuk hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H3 : Terdapat Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai

#### **2.8.4 Pengaruh Kepuasan Kerja Melalui *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai**

Menurut Judge (2015) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Menurut Sunyoto (Nurusyifa, 2018), kepuasan kerja/*job satisfaction* adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gazali (2021) bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil positif menunjukkan bahwa apabila kepuasan kerjatelah dirasakan cukup tinggi oleh karyawan maka akan berdampak pada munculnya perilaku OCB. George dan Jones (dalam Phuong & Dong (2018) melakukan penelitian empiris investigasi kepuasan dan hubungan OCB dan menemukan bahwa karyawan yang puas memiliki OCB yang lebih tinggi karena mereka ingin membalas kepada organisasi yang

sudah perlakukan mereka dengan baik. Maka dapat ditarik kesimpulan untuk hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H4 : Terdapat Pengaruh Kepuasan Kerja Melalui *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai

### **2.8.5 Pengaruh Disiplin Kerja Melalui *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai**

Utami (2017) mengatakan kinerja merupakan suatu gerakan atau tindakan yang dilaksanakan secara sadar yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan atau target. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gazali (2021) *Organizational Citizenship Behavior* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil positif menunjukkan bahwa apabila terdapat perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan maka akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan. Menurut Rivai (2008) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja bagi suatu organisasi mempunyai tujuan antara lain menciptakan suasana kerja yang teratur, lancar, serasi, harmonis, tertib dan mempunyai hasil yang baik agar dapat menguntungkan perusahaan (Hartanto, dalam Arianti, 2019). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arianti (2019) bahwa disiplin kerja melalui variabel *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Pegawai menunjukkan pengaruh yang positif. Artinya jika disiplin kerja ditingkatkan maka OCB akan semakin meningkat. Disiplin kerja dapat diartikan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Maka dapat ditarik kesimpulan untuk hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H5 : Terdapat Pengaruh Disiplin Kerja Melalui *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai