

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Definisi Variabel Penelitian**

##### **2.1.1 *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)***

Lubis (2017) menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* (OCB) adalah perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Jullimursyida, dkk (2020) menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* (OCB) adalah sebagai perilaku pilihan dan insiatif individu pegawai, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi meningkatkan efektivitas organisasi. Imaduddin Askafi dan Arisyahidin (2020) menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* (OCB) adalah perilaku yang tidak termasuk dalam tugas yang dipersyaratkan secara formal tetapi secara keseluruhan mendorong fungsi efektif organisasi. Harumi dan Riana (2019) menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* (OCB) adalah perilaku karyawan yang melaksanakan tugasnya dengan baik secara sukarela tanpa harus dikendalikan dan diperintah oleh atasannya.

Suwandana (2017) menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* (OCB) adalah perilaku ekstra yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun mendukung berfungsinya perusahaan secara efektif.. Lestaringtyas (2016) menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* (OCB) adalah perilaku individu yang diskresioner, tidak langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal, dan bahwa secara agregat mempromosikan fungsi efektif organisasi.

Nurhasnawati (2018) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behaviour* (OCB) adalah, sebagai berikut:

1. Budaya dan Iklim Organisasi, yaitu Didalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam *job description*, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.
2. Kepribadian dan Suasana Hati (Mood), yaitu kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh mood. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.
3. Persepsi terhadap Dukungan organisasional dapat menjadi predictor *Organizational citizenship behavior* (OCB) Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.
4. Persepsi terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan, yaitu apabila interaksi atasan-bawahan berkualitas tinggi maka seorang atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasakan bahwa atasannya banyak memberikan dukungan dan motivasi. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan hormat bawahan pada atasannya sehingga mereka termotivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan oleh atasan mereka.

5. Masa kerja berkorelasi dengan OCB. Karyawan yang telah lama bekerja di suatu organisasi akan memiliki kedekatan dan keterikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya.
6. Jenis Kelamin (Gender), yaitu wanita cenderung lebih mengutamakan pembentukan relasi (*relational identities*) daripada pria ada perbedaan yang cukup mencolok antara pria dan wanita dalam perilaku menolong dan interaksi sosial di tempat mereka bekerja.

Lubis (2017) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur *organizational citizenship behaviour* (OCB) adalah, sebagai berikut:

1. *Altruism*, yaitu kesediaan untuk menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam situasi yang tidak biasa
2. *Civic virtue*, yaitu menyangkut dukungan pekerja atas fungsi-fungsi administratif dalam organisasi
3. *Conscientiousness*, yaitu menggambarkan pekerja yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab lebih dari apa yang diharapkan
4. *Courtesy*, yaitu perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain
5. *Sportsmanship*, yaitu menggambarkan pekerja yang lebih menekankan untuk memandang aspek-aspek positif dibanding aspek-aspek negative dari organisasi, *sportsmanship* menggambarkan sportivitas seorang pekerja terhadap organisasi

Dari beberapa pendapat maka yang dimaksud *organizational citizenship behaviour* (OCB) adalah perilaku ekstra yang tidak menjadi bagian dari

kewajiban kerja formal seorang karyawan dengan melaksanakan tugasnya dengan baik secara sukarela tanpa harus dikendalikan dan diperintah oleh atasannya sehingga meningkatkan keefektif organisasi.

### **2.1.2 Komitmen Organisasi**

Mutiarni dan Hidayati (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah sebagai ukuran kekuatan identifikasi karyawan dengan tujuan dan nilai organisasi serta terlibat didalamnya. Jullimursyida, dkk (2020) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Imaduddin, Askafi dan Arisyahidin (2020) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah derajat kepercayaan karyawan untuk menerima tujuan-tujuan organisasi serta tetap akan tinggal atau tidak dalam organisasi

Irdiana dan Darmawan (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah identifikasi rasa, keterlibatan loyalitas yang ditunjukkan pekerja terhadap organisasi atau unit organisasi. Suwandana (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Lestaringtyas (2016) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu.

Haris (2017) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi adalah, sebagai berikut:

1. Variabel orang meliputi usia, posisi dalam organisasi dan atribusi control internal dan eksternal.
2. Variabel organisasi meliputi desain pekerjaan, dukungan dan gaya kepemimpinan.

3. Variabel non organisasi adanya alternatif lain setelah memutuskan untuk bergabung dengan organisasi akan berpengaruh pada komitmen selanjutnya

Mutiarni dan Hidayati (2018) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur komitmen organisasi adalah, sebagai berikut:

1. *Efektif comitment*, berkaitan dengan hubungan emosional, identifikasi dan keterlibatan anggota dengan kegiatan organisasinya.
2. *Continuance comitment*, berkaitan dengan kesadaran anggota jika meninggalkan organisasi maka ia akan mengalami kerugian
3. *Normative comitment*, berkaitan dengan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi.

Dari beberapa pendapat maka yang dimaksud komitmen organisasi adalah keinginan yang kuat seorang karyawan untuk tetap berada dalam perusahaan dengan mengutamakan kepentingan pekerjaan dan perusahaan.

### **2.1.3 Kepuasan Kerja**

Lestariningsyias (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap serta perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Apabila orang tersebut menunjukkan sikap yang positif, maka dikatakan orang tersebut merasa puas akan pekerjaannya dan sebaliknya. Jullimursyida, dkk (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap yang dimiliki individu mengenai pekerjaannya, hal ini dihasilkan dari persepsi mereka terhadap pekerjaannya yang didasarkan pada faktor lingkungan kerja, seperti gaya penyelia, kebijakan dan prosedur, afiliasi kelompok kerja, kondisi kerja dan tunjangan. Harumi dan Riana (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyenangkan yang ditimbulkan dari keberhasilan dalam menyelesaikan tugas.

Mutiarni dan Hidayati (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu refleksi atas terpenuhinya kebutuhan dan keinginan individu yang didapat dari pekerjaannya. Suwandana (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Lubis (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah bentuk perasaan dan ekspresi seseorang ketika dia mampu/tidak mampu memenuhi harapan dari proses kerja dan kinerja.

Sitinjak (2018) menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah, sebagai berikut:

1. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
2. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, maupun dengan atasannya.
3. Faktor fisik, meliputi faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu penerangan dan sebagainya.
4. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Lestaringtyas (2016) menyatakan indikator yang dapat mengukur kepuasan kerja adalah, sebagai berikut:

1. Pekerjaan yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

2. Gaji yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
3. Promosi yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.
4. Pengawasan yaitu seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
5. Rekan kerja yaitu seseorang dapat merasakan apakah rekan sekerjanya menyenangkan atau tidak menyenangkan

Dari beberapa pendapat maka yang dimaksud kepuasan kerja adalah sikap serta perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, terkait dengan lingkungan kerja, seperti gaya penyelia, kebijakan dan prosedur, afiliasi kelompok kerja, kondisi kerja dan tunjangan

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	
				Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
1	Imaduddin Askafi dan Arisyahidin (2020)	Religiositas sebagai Determinan Organizational Citizenship Behaviour	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi bukanlah mediator hubungan religiositas dan OCB.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel Independen: Religiositas</li> <li>2. Variabel Dependen: <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB)</li> <li>3. Variabel Intervening: Komitmen Organisasi</li> <li>4. Metode analisis: Analisis Jalur</li> <li>5. Objek penelitian: Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMD Syariah Madiun</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel Independen: Kepuasan Kerja</li> <li>2. Variabel Dependen: <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB)</li> <li>3. Variabel Intervening: Komitmen Organisasi</li> <li>4. Metode analisis: Analisis Jalur</li> <li>5. Objek penelitian: PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung</li> </ol>

2	Jullimursyida, dkk (2020)	Determinan Faktor Dari Organizational Citizenship Behavior Di Kabupaten Aceh Utara	Penelitian ini menunjukkan bahwa Uji mediasi, menunjukkan bahwa budaya organisasi termediasi sepenuhnya antara kepuasan kerja terhadap OCB tetapi tidak ada mediasi antara budaya organisasi terhadap karyawan OCB di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Aceh Utara..	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel Independen: Kepuasan Dan Budaya Organisasi</li> <li>2. Variabel Dependen: <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB)</li> <li>3. Variabel Intervening: Komitmen Organisasi</li> <li>4. Metode analisis: Analisis Jalur</li> <li>5. Objek penelitian: Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Aceh Utara</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel Independen: Kepuasan Kerja</li> <li>2. Variabel Dependen: <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB)</li> <li>3. Variabel Intervening: Komitmen Organisasi</li> <li>4. Metode analisis: Analisis Jalur</li> <li>5. Objek penelitian: PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung</li> </ol>
3	Harumi dan Riana (2019)	Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Keadilan Organisasional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara positif dan signifikan memediasi keadilan organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel Independen: Keadilan Organisasional</li> <li>2. Variabel Dependen: <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB)</li> <li>3. Variabel Intervening: Kepuasan Kerja</li> <li>4. Metode analisis: Analisis Jalur</li> <li>5. Objek penelitian: Princess Keisha Hotel</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel Independen: Kepuasan Kerja</li> <li>2. Variabel Dependen: <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB)</li> <li>3. Variabel Intervening: Komitmen Organisasi</li> <li>4. Metode analisis: Analisis Jalur</li> <li>5. Objek penelitian: PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung</li> </ol>
4	Fitrio, (2019)	<i>Job Satisfaction to Organizational Citizenship Behavior (OCB) Mediated by Organizational Commitment</i>	<i>Organizational commitment mediated the effect between job satisfaction to organizational citizenship behavior (OCB) positively and significantly.</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel Independen: Kepuasan Kerja</li> <li>2. Variabel Dependen: <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB)</li> <li>3. Variabel Intervening: Komitmen Organisasi</li> <li>4. Metode analisis: Analisis Jalur</li> <li>5. Objek penelitian: Economics College of Indragiri Rengat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel Independen: Kepuasan Kerja</li> <li>2. Variabel Dependen: <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB)</li> <li>3. Variabel Intervening: Komitmen Organisasi</li> <li>4. Metode analisis: Analisis Jalur</li> <li>5. Objek penelitian: PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung</li> </ol>

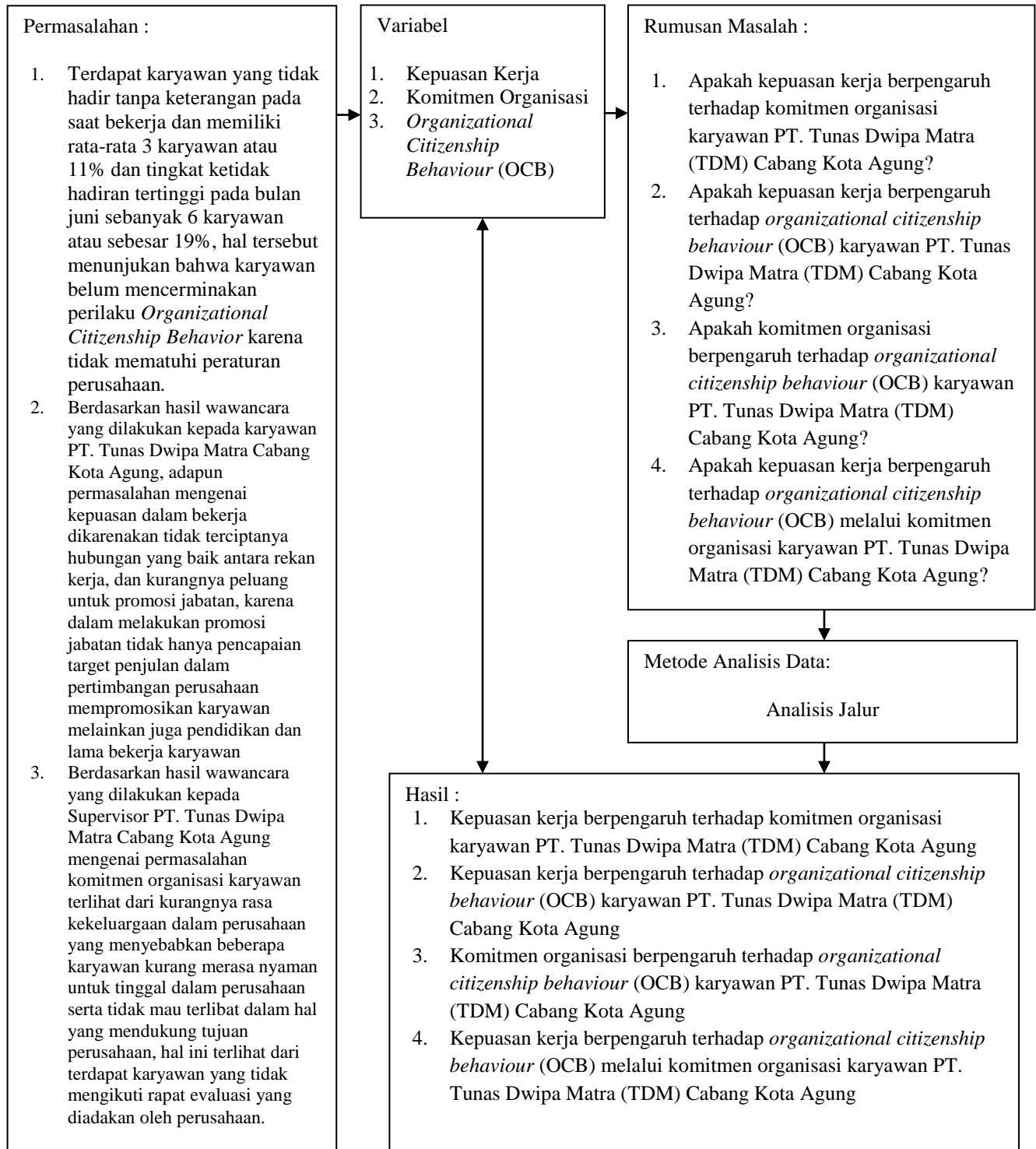


5	Yasa dan Suandra (2017).	<i>The Influence of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior through the Mediation of Organizational Commitment</i>	<i>organizational commitment does not mediate the relationship between job satisfaction on OCB.</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel Independen: Kepuasan Kerja</li> <li>2. Variabel Dependen: organizational citizenship behaviour (OCB)</li> <li>3. Variabel Intervening: Komitmen Organisasi</li> <li>4. Metode analisis: Analisis Jalur</li> <li>5. Objek penelitian: Economics College of Indragiri Rengat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel Independen: Kepuasan Kerja</li> <li>2. Variabel Dependen: organizational citizenship behaviour (OCB)</li> <li>3. Variabel Intervening: Komitmen Organisasi</li> <li>4. Metode analisis: Analisis Jalur</li> <li>5. Objek penelitian: PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung</li> </ol>
---	--------------------------	--	---	--	--

Sumber : Data Diolah, 2021

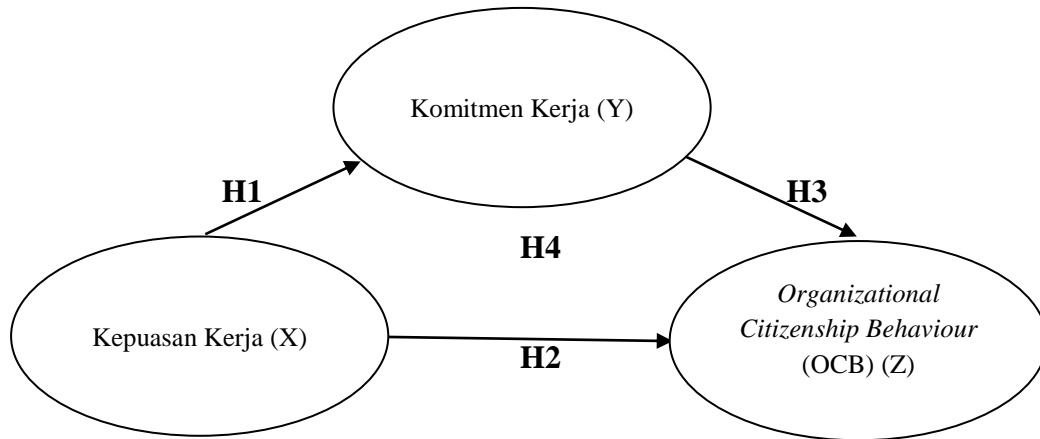
## 2.3 Kerangka Pikir

### 2.3.1 Kerangka Kerja penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

### 2.3.1 Kerangka Konsep Penelitian



**Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian**

### 2.4 Hipotesis

Hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua atau lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji. Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.

1. H1: Kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung
2. H2: Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) karyawan PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung
3. H3: Komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) karyawan PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung
4. H4: Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui Komitmen karyawan PT. Tunas Dwipa Matra (TDM) Cabang Kota Agung