

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sofyandi dalam Adawiah, dan Asmini (2023) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading and controlling*, dalam setiap aktivitas atau fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumber daya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Maretta, Worang, dan Dotulong (2022) menyatakan bahwa Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian suatu nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan. Yulanda (2021) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam bidang/fungsi produksi, pemasaran, keuangan, atau pun karyawan.

2.2 Organizational Citizenship Behavior (OCB)

2.2.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Dewinda dan Annisa (2019) bahwa menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku-perilaku kooperatif dan saling membantu yang berada di luar persyaratan formal yang sangat

penting bagi berfungsinya suatu organisasi. Moneta, dan Fikri (2020) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku inisiatif individu, yang tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Yang berarti perilaku tersebut tidak termasuk dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan tidak akan diberi hukuman. Malahayati, Asmaran, dan Komalasari (2021) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang tidak dikenal secara langsung atau jelas dalam sistem reward atau penghargaan formal serta perilaku sukarela yang tidak tercatat dalam tanggung jawab pekerjaan mereka yang dapat diamati dan memberi dampak positif pada organisasi

Wahyu, Widodo, dan Kurniawan (2022) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku bebas individu yang secara eksplisit atau tidak secara langsung diakui oleh sistem formal, dan secara agregat berfungsi efektif dan efisien dalam organisasi. Fernanda dan Puspitadewi (2019) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB), adalah perilaku karyawan yang melebihi perilaku standar yang ditetapkan oleh perusahaan dan mendapatkan manfaat bagi perusahaan. Alamsyah, Yusnita, dan Karmila (2023) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku sukarela yang tidak termasuk dalam uraian jabatan, perilaku spontan, tanpa saran atau perintah tertentu, perilaku yang bersifat menolong, serta perilaku yang tidak mudah terlihat serta dinilai melalui evaluasi kinerja. Akbar dan Diwanti (2021) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah aspek yang berbeda dan spesial dari sebuah aktivitas seseorang melakukan pekerjaannya

2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Wahyu, Widodo, dan Kurniawan (2022) menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB), adalah:

1. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari diri karyawan, meliputi kepuasan kerja dan spiritualitas. Kemudian work engagement juga merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi munculnya *organizational citizenship behavior*.
2. Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri karyawan, meliputi gaya kepemimpinan, kecerdasan emosional, komunikasi budaya organisasi, kinerja organisasi dan keadilan organisasi.

2.2.3 Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Dewinda dan Annisa (2019) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur *organizational citizenship behavior* (OCB), yaitu:

1. *Altruisme* merupakan perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi.
2. *Courtesy* merupakan perilaku menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah interpersonal.
3. *Sportmanship* merupakan perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan.
4. *Conscientiousness* merupakan perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan.
5. *Civic virtue* merupakan perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi

2.3 Komunikasi

2.3.1 Pengertian Komunikasi

Widyarma dan Askiah (2022) menyatakan bahwa komunikasi adalah transfer dalam bentuk ide atau informasi dari satu orang ke orang lain. Pemindahan makna yang terjadi akibat pertukaran informasi antara satu dengan yang lain dan bertujuan untuk menerima pemahaman yang sama melalui pemindahan pesan-pesan secara simbolik. Dinanda (2023) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu aktivitas penyampaian dan penerimaan pesan atau informasi dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang yang menerima pesan atau informasi tersebut menginterpretasikan sesuai dengan yang dimaksud oleh penyampai pesan atau informasi. Firdaus dan Hakim (2020) komunikasi adalah proses pengiriman pesan atau informasi berupa gagasan, fakta, pikiran, perasaan antara dua individu atau lebih dengan efektif sehingga dapat dipahami dengan mudah

Akbar dan Diwanti (2021) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu informasi yang dapat berpindah seperti suatu kefahaman dari seseorang kepada orang lain. Dewi, Hartono, dan Wibowo (2022) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan yang dapat berupa informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya kepada orang lain. Heryudanto dan Suratman (2022) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian suatu informasi dari pengirim (sender) kepada penerima (receiver) dengan melalui berbagai media yang efektif.

2.3.2 Tujuan Komunikasi

Murniyanti (2020) menyatakan bahwa, tujuan komunikasi adalah, sebagai berikut:

1. Supaya yang disampaikan dapat dimengerti, yaitu seorang komunikator harus dapat menjelaskan kepada komunikan

dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga dapat mengikuti apa yang dimaksud oleh pembicara atau penyampai pesan

2. Memahami orang, yaitu sebagai komunikator harus mengetahui benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkannya dan tidak berkomunikasi dengan kemauan sendiri.
3. Supaya gagasan dapat diterima orang lain, yaitu komunikator harus berusaha agar gagasan dapat diterima oleh orang lain dengan menggunakan pendekatan yang persuasif bukan dengan memaksakan kehendak
4. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, yaitu menggerakkan sesuatu itu dapat berupa kegiatan yang lebih banyak mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu yang kita kehendaki

2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Dinanda (2023) menyatakan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi, adalah:

1. Pengetahuan tingkat pengetahuan seseorang menjadi faktor utama dalam komunikasi. Seseorang dapat menyampaikan pesan dengan mudah apabila ia memiliki pengetahuan yang luas. Seorang komunikator yang memiliki tingkat pengetahuan tinggi, ia akan lebih mudah memilih kata-kata (diksi) untuk menyampaikan informasi baik verbal maupun non verbal kepada komunikan. Hal ini berlaku juga untuk seorang komunikan
2. Pertumbuhan dapat mempengaruhi pola pikir manusia. Bagaimana komunikan menyikapi informasi yang diberikan komunikator dan bagaimana komunikator menyampaikan informasi kepada komunikan.
3. Persepsi adalah suatu cara seseorang dalam menggambarkan atau menafsirkan informasi yang diolah menjadi sebuah

pandangan. Pembentukan persepsi ini terjadi berdasarkan pengalaman, harapan, dan perhatian. Proses pemahaman manusia terhadap suatu rangsangan atau stimulus ini dapat memiliki pandangan yang berbeda-beda. Selain dapat menjadi pengaruh baik, persepsi juga dapat menjadi penghambat untuk komunikasi.

4. Peran dan hubungan memiliki pengaruh dari proses komunikasi tergantung dari materi atau permasalahan yang ingin dibicarakan termasuk cara menyampaikan informasi atau teknik komunikasi. Komunikator yang belum menjalin hubungan dekat dengan komunikan maka akan terjadi komunikasi secara formal.
5. Nilai dan budaya menjadi kacamata yang dijadikan tolak ukur untuk komunikasi (pantas atau tidak pantas) agar komunikasi terjalin dengan baik.
6. Emosi adalah reaksi seseorang dalam menghadapi suatu kejadian tertentu. Emosi terkadang tidak dapat dikendalikan oleh diri sendiri. Sehingga emosi juga mempengaruhi proses komunikasi itu sendiri bahkan emosi dapat menjadi hambatan.
7. Kondisi fisik mempunyai peranan yang penting untuk berkomunikasi. Semua indera memiliki fungsi-fungsi yang digunakan dalam kelangsungan komunikasi.
8. Jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan dalam berkomunikasi dapat dilihat dari gaya berbicara dan interpretasi. Menurut tannen, kaum perempuan menggunakan teknik komunikasi untuk mencari konfirmasi, meminimalkan keintiman. Sementara kaum laki-laki lebih menunjukkan independensi dan status dalam kelompoknya.

2.3.4 Indikator Komunikasi

Widyarma dan Askiah (2022) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur komunikasi, yaitu:

1. Komunikasi dengan atasan, yaitu komunikasi yang mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (penyelia) dalam suatu kelompok atau organisasi
2. Komunikasi dengan bawahan, yaitu komunikasi dari pimpinan kepada anak buah atau biasa disebut komunikasi ke bawah yang menunjukkan arus pesan mengalir dari para atasan atau para pemimpin kepada bawahannya
3. Komunikasi dengan sesama rekan kerja, yaitu penyampaian informasi di antara rekan kerja dalam unit kerja yang sama

2.4 Kecerdasan Emosional

2.4.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Adawiah, dan Asmini (2023) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berarti mengetahui emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja. Magdalena (2021) Kecerdasan emosional atau kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.. Alamsyah, Yusnita, dan Karmila (2023) menyatakan bahwa kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk mengembangkan pikiran dan tindakan

Wahyu, Widodo, dan Kurniawan (2022) menyatakan bahwa kecerdasan emosi terkait dengan kemampuan untuk memahami emosi, memahami mereka dan menerapkannya pada situasi yang muncul. Malahayati,

Asmaran, dan Komalasari (2021) menyatakan bahwa kecerdasan emosional juga diartikan sebagai kemampuan pribadi, emosi, dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Fernanda dan Puspitadewi (2019) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan yang dimiliki individu untuk mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi. Kecerdasan emosional merupakan kecerdasan individu dalam mengelola emosi, baik emosi yang timbul dari diri sendiri maupun orang lain

2.4.2 Karakteristik Kecerdasan Emosional

Assa (2022) terdapat beberapa karakteristik kecerdasan emosional, yaitu

1. Mengenali emosi diri, yaitu dasarnya kesadaran diri untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan emosional itu bangkit.
2. Mengelola emosi diri, dapat diartikan bahwa karyawan mengelola baik emosi dirinya dan orang lain dengan baik
3. Motivasi diri, yaitu memelihara dan mendukung diri sendiri untuk selalu menjaga perasaan emosional.
4. Mengenali emosi orang lain, yaitu peka dengan tingkat emosional karyawan lain, sehingga mampu membangun hubungan yang baik terhadapnya.
5. Membina hubungan, yaitu kecakapan memelihara hubungan, hal ini dapat menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi

2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Assa (2022) menyatakan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, adalah:

1. Lingkungan keluarga merupakan tempat belajar awal dalam menekuni emosi, kecerdasan emosional wajib dianjurkan pada

dikala masih balita lewat ekspresi. Kejadian emosional yang terjalin sewaktu anak-anak hendak menempel serta menetap sampai berusia. Kehidupan emosional yang baik serta benar dalam keluarga sangat bermanfaat untuk tiap orang di kemudian hari.

2. Lingkungan non keluarga merupakan tempat bergaul dan dunia pendidikan. Sejalan dengan perkembangan fisik dan mental maka kecerdasan emosional juga akan meningkat melalui aktivitas seseorang di luar dirinya dengan keadaan orang lain

2.4.4 Indikator Kecerdasan Emosional

Adawiah, dan Asmini (2023) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur kecerdasan emosional, yaitu:

1. Kesadaran diri, yaitu mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya dan intuisi
2. Pengaturan diri, yaitu mengetahui kondisi, impuls, sumber daya diri sendiri
3. Motivasi, yaitu kecenderungan yang mengantar atau memudahkan peralihan sasaran
4. Mengenali emosi orang lain, yaitu kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan dan kepentingan orang lain
5. Keterampilan sosial, yaitu kepintaran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki pada orang lain.

2.5 Budaya Organisasi

2.5.1 Pengertian Budaya Organisasi

Widiastini, Wijaya, dan Mahayasa (2023) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu norma dan nilai-nilai yang dibentuk dan diterapkan oleh perusahaan untuk mempengaruhi karakteristik atau perilaku dalam memimpin karyawannya agar dapat mengerjakan tugas dengan tepat waktu dan membimbing karyawan dalam mencapai tujuan

organisasi. Khaidarmansyah (2023) menyatakan bahwa budaya organisasi (organizational culture) merupakan kegiatan yang berkaitan dengan berbagi nilai-nilai dan keyakinan yang mendasari identitas suatu perusahaan. Puspasiwi, Wibowo, dan Hamzah (2022) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan pola atau perangkat sistem nilai, norma, keyakinan, dan asumsi yang berlaku dan disepakati serta dilakukan oleh para anggota organisasi untuk membantu anggota memahami fungsi organisasi, menjadi pedoman perilaku, dan rujukan dalam penyelesaian masalah dalam organisasi

Lestari dan Sujono (2021) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu praktik bersama dalam suatu perusahaan. Membangun budaya organisasi yang baik tidak bisa instan, sehingga diperlukan kerjasama diseluruh aspek organisasi maupun perusahaan. Mahmudi dan Surjanti (2020) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah filosofi, ideologi, nilai, asumsi, kepercayaan, harapan, sikap, dan norma bersama yang, merangkul suatu organisasi. Nenggor, Herawati, dan Septyarini (2022) mendefinisikan bahwa budaya organisasi merupakan budaya yang memiliki perhatian, reaksi terhadap situasi kritis, pemodelan peran, alokasi imbalan-imbalan, dan kriteria dalam seleksi dan pemberhentian karyawan. Suatu budaya organisasi yang baik dapat menciptakan OCB dalam diri setiap karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi

2.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Organisasi

Andre dan Hermanto (2021) menyatakan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, adalah:

1. Keyakinan yang tidak tergoyahkan bahwa manusia adalah sumber daya perusahaan yang paling penting.
2. Dukungan dari kewirausahaan intern menghargai karyawan yang membantu perusahaan yang tercapai misiya.

3. Pengendalian yang lebih didasarkan pada loyalitas dan komitmen ketimbang pada aturan dan kepatuhan.
4. Komitmen pada karyawan terhadap tujuan lebih tinggi ketimbang komitmen mereka terhadap tujuan kelompok pribadi.
5. Komitmen manajemen puncak untuk menyeaikan kebanggaan di kalangan semua karyawan.
6. Komitmen manajemen puncak untuk menghasilkan produk atau layanan yang unggul laiannya.
7. Keyakian akan kepentingan ritual, upacara dan pahlawan perusahaan.
8. Keyakinan akan pentingnya informasi kabar baik maupun kabar buruk.
9. Kesadaran bahwa komunikasi ke atas lebih penting daripada komunikasi ke bawah.
10. Dukungan manajemen puncak atas pelatihan dan pengembangan komitmen untuk selalu lebih panadai dari pada pesaing
11. Pandangan yang menghargai kebearan mengambil resiko dan kreativitas

2.5.3 Indikator Budaya Organisasi

Widiastini, Wijaya, dan Mahayasa (2023) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur kepuasan kerja, yaitu:

1. Inovasi dan pengambilan resiko, yaitu sejauh mana karyawan didorong untuk bersikap inovatif dan berani mengambil resiko
2. Perhatian terhadap detail, yaitu sejauh mana karyawan menjalankan presisi, analistis, dan perhatian pada hal-hal detail
3. Orientasi tim, yaitu sejauh mana kegiatan-kegiatan karyawan dalam organisasi pada tim ketimbang pada individu-individu
4. Keagresifan, yaitu sejauh mana orang bersikap inovatif, agresif dan kompetitif ketimbang santai.

2.6 Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka penelitian terdahulu ini berfungsi untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan yang akan dilakukan. Berikut merupakan tabel penelitian terdahulu yang dianggap relevan dan dijadikan rujukan dari penelitian ini:

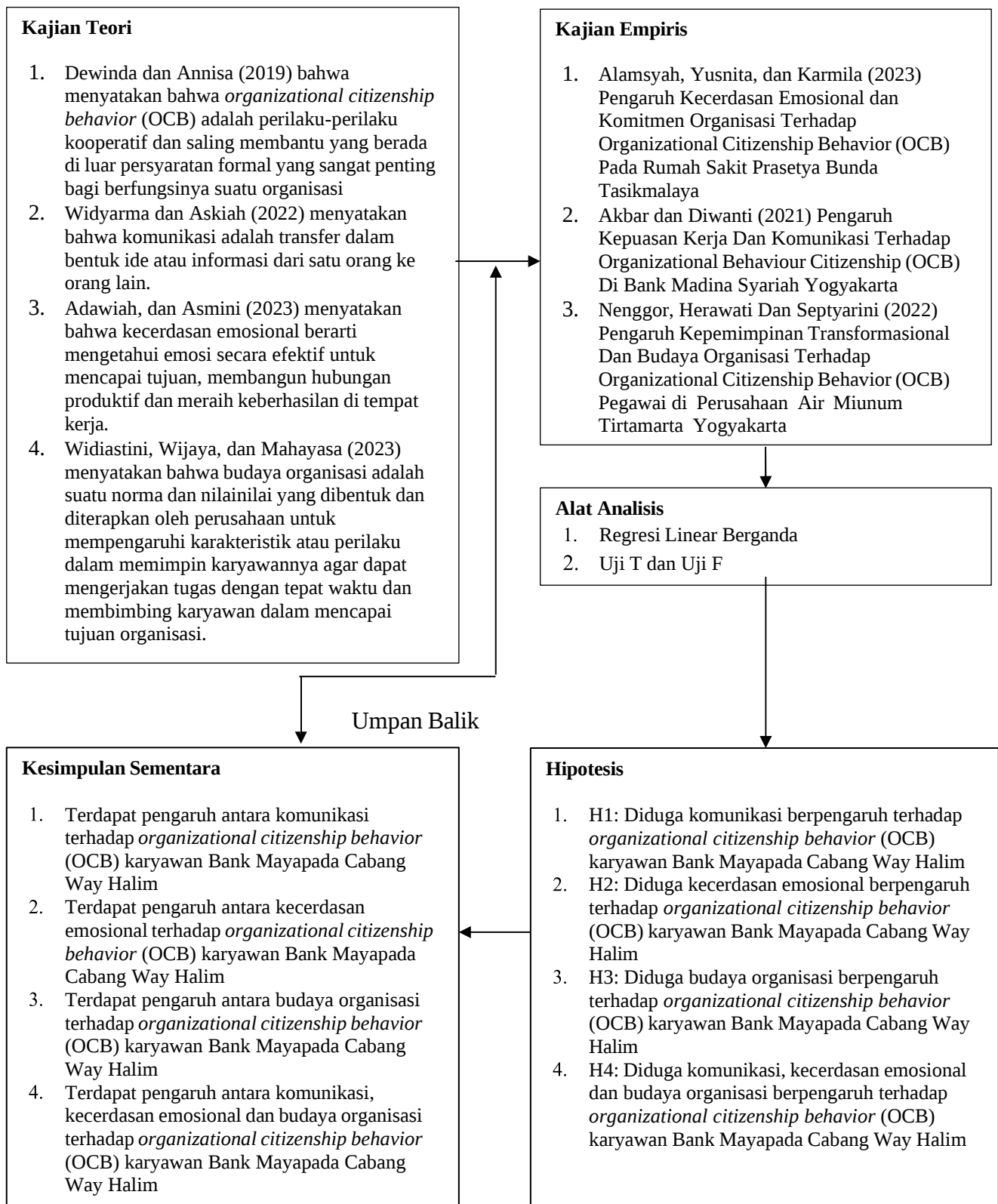
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Kontribusi Penelitian
1	Alamsyah, Yusnita, dan Karmila (2023)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya	Regresi Linear Berganda	Terdapat pengaruh signifikan secara simultan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya	Subjek yang digunakan karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim, metode penelitian menggunakan analisis regresi berganda dan Objek yang pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> karyawan	Dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim
2	Wahyu, Widodo, dan Kurniawan (2022).	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Emotional Intelligence Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Organisasi Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Batu	Regresi Linear Berganda	Terdapat pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Organisasi Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Batu	Subjek yang digunakan karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim, metode penelitian menggunakan analisis regresi berganda dan Objek yang pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> karyawan	Dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim
3	Akbar dan Diwanti (2021)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Organizational Behaviour Citizenship (OCB) Di Bank Madina Syariah Yogyakarta	Regresi Linear Berganda	Komunikasi Organisasi, Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap OCB Di Bank Madina Syariah Yogyakarta	Subjek yang digunakan karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim dan Objek yang pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> karyawan	Dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Kontribusi Penelitian
4	Nenggor, Herawati Dan Septyarini (2022)	Pengaruh Kepemimpinan Transformatif Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai di Perusahaan Air Minum Tirtamarta Yogyakarta	Regresi Linear Berganda	Kepemimpinan Transformatif Dan Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai di Perusahaan Air Minum Tirtamarta Yogyakarta	Subjek yang digunakan karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim dan Objek yang pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> karyawan	Dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim
5	Mahmoud (2023)	<i>The Impact of Emotional Intelligence on Organization Citizenship Behavior: An Applied Research on Investment Petroleum organizations in Egypt</i>	<i>Multiple Linear Regression</i>	<i>The study found that four dimensions of emotional intelligence correlated with OCB</i>	Subjek yang digunakan karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim dan Objek yang pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> karyawan	Dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim
6	Dewi, Hartono, dan Wibowo (2022)	<i>The Influence of Leadership and Work Communication on Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Multiple Linear Regression</i>	<i>variables of leadership and work communication (simultaneous) have a positive and significant effect on OCB</i>	Subjek yang digunakan karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim dan Objek yang pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> karyawan	Dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim

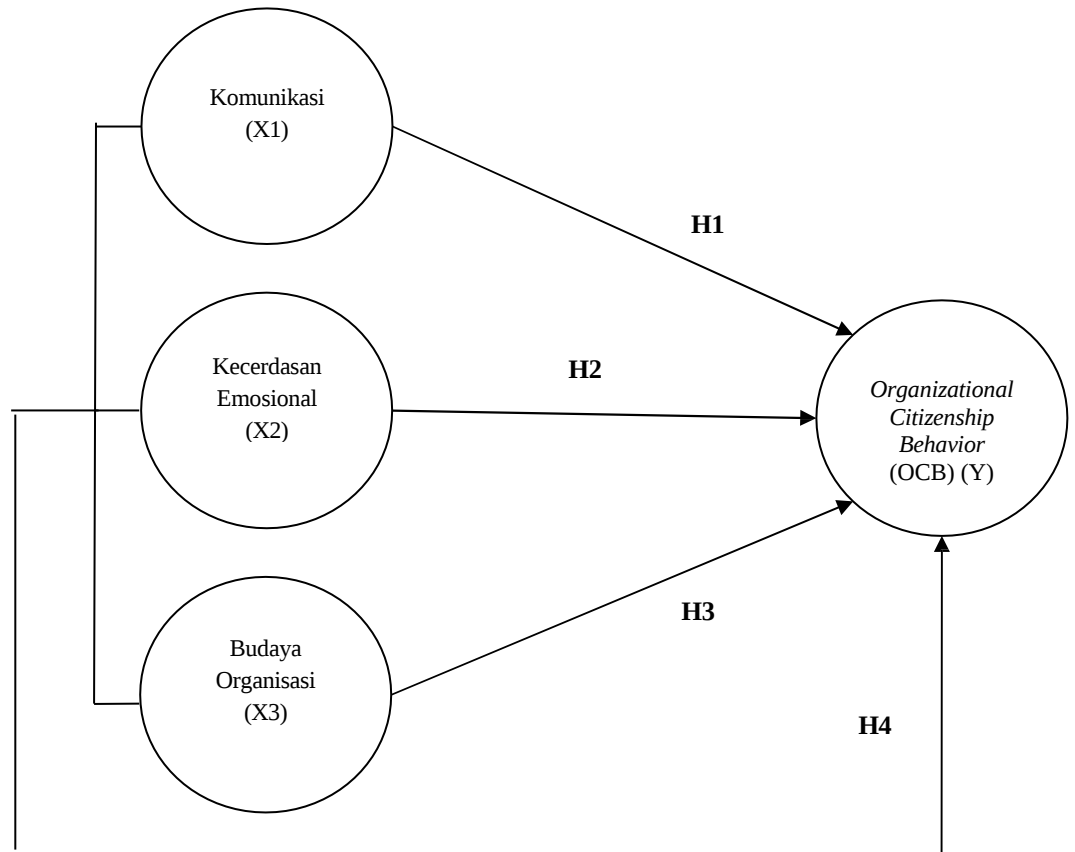
Sumber: Data Diolah, 2023

2.7 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.8 Kerangka Penelitian



Gambar 2.2
Kerangka Penelitian

2.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari sebuah penelitian. Berdasarkan latar belakang, permasalahan, dan kerangka pikir tersebut maka dapat diambil hipotesis, bahwa :

2.9.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Komunikasi membantu karyawan untuk mencapai tujuan individu dan juga perusahaan, merespon dan mengimplementasi perubahan perusahaan, dan ikut memainkan peran dalam hampir semua tindakan perusahaan yang relevan termasuk *organizational citizenship behavior*

(OCB). Widyarma dan Askiah (2022) menyatakan bahwa komunikasi adalah transfer dalam bentuk ide atau informasi dari satu orang ke orang lain. Pemindahan makna yang terjadi akibat pertukaran informasi antara satu dengan yang lain dan bertujuan untuk menerima pemahaman yang sama melalui pemindahan pesan-pesan secara simbolik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Akbar dan Diwanti (2021) menunjukkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), Oleh karena itu peneliti mengajukan hipotesis, sebagai berikut:

H1: Diduga Komunikasi Berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Bank Mayapada Cabang Way Halim

2.9.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Ketika seseorang dapat memahami emosinya sendiri dan emosi orang lain, akan lebih mudah bagi mereka untuk menentukan apa yang memotivasi mereka dan bagaimana berperilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) sehingga mencapai tujuan tersebut secara efektif. Adawiah, dan Asmini (2023) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berarti mengetahui emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah, Yusnita, dan Karmila (2023) menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), Oleh karena itu peneliti mengajukan hipotesis, sebagai berikut:

H2: Diduga Kecerdasan Emosional Berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim

2.9.3 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Karyawan yang dapat menyatu dengan budaya yang dianut perusahaan dapat mendorong karyawan tersebut untuk melakukan pekerjaan di luar tugas dan tanggung jawab yang mendukung tercapainya tujuan perusahaan yaitu perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB). Widiastini, Wijaya, dan Mahayasa (2023) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu norma dan nilai-nilai yang dibentuk dan diterapkan oleh perusahaan untuk mempengaruhi karakteristik atau perilaku dalam memimpin karyawannya agar dapat mengerjakan tugas dengan tepat waktu dan membimbing karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nenggor, Herawati Dan Septyarini (2022) menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Oleh karena itu peneliti mengajukan hipotesis, sebagai berikut:

H3: Diduga Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim

2.9.4 Pengaruh Komunikasi, Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Dewinda dan Annisa (2019) bahwa menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku-perilaku kooperatif dan saling membantu yang berada di luar persyaratan formal yang sangat penting bagi berfungsinya suatu organisasi. Heryudanto dan Suratman (2022) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian suatu informasi dari pengirim (*sender*) kepada penerima (*receiver*) dengan melalui berbagai media yang efektif, sehingga pesan tersebut dapat diterima dengan jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan. Malahayati, Asmaran, dan Komalasari (2021) menyatakan bahwa

kecerdasan emosional juga diartikan sebagai kemampuan pribadi, emosi, dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Nenggor, Herawati, dan Septyarini (2022) mendefinisikan bahwa budaya organisasi merupakan budaya yang memiliki perhatian, reaksi terhadap situasi kritis, pemodelan peran, alokasi imbalan-imbalan, dan kriteria dalam seleksi dan pemberhentian karyawan. Suatu budaya organisasi yang baik dapat menciptakan OCB dalam diri setiap karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Akbar dan Diwanti (2021) menunjukkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah, Yusnita, dan Karmila (2023) menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nenggor, Herawati Dan Septyarini (2022) menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), Oleh karena itu peneliti mengajukan hipotesis, sebagai berikut:

H4: Diduga Komunikasi, Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim