

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kecerdasan Emosional

2.1.1 Teori Kecerdasan Emosional

Teori kecerdasan emosional yang dikembangkan oleh Daniel Goleman dalam Laili (2019) kecerdasan emosi adalah kemampuan mengenali emosi diri sendiri, mengelola, dan mengekspresikan emosi diri sendiri dengan tepat, memotivasi diri sendiri, mengenali oranglain, dan membina hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional yang dikembangkan oleh Goleman didasarkan hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan kognitif dan behaviorisme yang berupaya menggali mengenai faktor-faktor yang menggerakkan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dengan mengamati perbedaan kecerdasan intelektual yang ternyata individu yang memiliki kecerdasan intelektual tergolong biasa menunjukkan kinerja yang sangat memuaskan

2.1.2 Pengertian Kecerdasan Emosional

Braza (2019) kecerdasan emosi adalah kemampuan individu mengenali perasaan dalam diri sendiri dan orang lain serta memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dalam diri sendiri serta dalam hubungan dengan orang lain. Ketika seseorang dapat menyesuaikan diri dengan emosi individu yang lain dan dapat berempati, individu tersebut memiliki tingkat emosional yang baik dan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan serta lingkungannya.

Solichin (2018) kecerdasan emosional adalah 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.

Nurhasanah (2018) kecerdasan emosional adalah sebagai kemampuan untuk merasa. kecerdasan emosional merupakan kemampuan memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan mencegah agar stres tidak melumpuhkan pikiran, serta berempati dan berdo'a.

Dwisara (2018) kecerdasan emosional adalah kecerdasan individu dalam mengelola emosi baik emosi yang muncul dari dirinya sendiri maupun dari orang lain. emosi atau suasana hati yang baik dapat membuat seseorang memandang orang lain atau peristiwa dengan cara yang lebih positif sehingga akan membuat orang merasa lebih optimis mengenai kemampuannya untuk mencapai tujuan, meningkatkan kreativitas, dan keterampilan dalam mengambil keputusan, serta membuat orang menjadi suka membantu.

2.1.3 Faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2009, p.267) faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu:

1. Lingkungan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak dikemudian hari, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini

akan menjadikan anak menjadi lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif.

2. Lingkungan non keluarga. Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya.

Laila (2019) Faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional individu yaitu :

1. Faktor Keluarga

Keluarga memiliki peran yang sangat penting dalam upaya mengembangkan pribadi anak. Keluarga yang bahagia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perkembangan emosi para anggotanya (terutama anak). Kebahagiaan ini diperoleh apabila keluarga dapat memerankan fungsinya secara baik. Fungsi dasar keluarga adalah memberikan rasa memiliki, rasa aman, kasih sayang, dan mengembangkan hubungan yang baik diantara anggota keluarga

2. Faktor Lingkungan Sekolah

Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal yang secara sistematis melaksanakan program bimbingan, pengajaran dan

latihan dalam rangka membantu peserta didik agar mampu mengembangkan potensinya, baik yang menyangkut aspek moral, spiritual, intelektual dan emosional maupun sosial

2.1.4 Indikator Kecerdasan Emosional

Nurhasanah (2018) indikator yang dapat mengukur kecerdasan emosional adalah :

1. Kesadaran diri, yaitu kemampuan mengawasi dan mencermati perasaan.
2. Pengaturan diri, yaitu kemampuan menghibur diri, melepas kecemasan, kemurungan, ketersinggungan dan akibat lainnya dari kegagalan pada keterampilan emosi dasar
3. Motivasi, yaitu kemampuan mengatur emosi dan menjadikannya alat penguasaan diri dan pencapaian tujuan.
4. Mengenali emosi orang lain (empati), yaitu kemampuan menangkap sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan kebutuhan dan kehendak orang lain.
5. Keterampilan sosial, yaitu keterampilan mengelola emosi orang lain, memimpin dan mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, mengelola hubungan antar pribadi.

2.2 Kepuasan Kerja

2.2.1 Teori Kepuasan Kerja

Teori Herzberg *Two Factor Theory* dalam Nurahmah (2019) kepuasan kerja dipengaruhi oleh dua faktor yaitu motivation dan maintenance factors. Adapun motivation factor terdiri dari prestasi, penghargaan, promosi, jenis pekerjaan dan tanggung jawab. Sedangkan maintenance factor terdiri dari kebijakan perusahaan, supervisi, hubungan interpersonal, gaji, keamanan kerja, dan kondisi kerja.

2.2.2 Pengertian Kepuasan Kerja

Sengkey (2018) bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penentu utama dari perilaku OCB karena karyawan yang puas akan lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaannya. Karyawan yang merasakan kepuasan pada pekerjaannya akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikannya, bahkan melakukan hal-hal lain diluar pekerjaannya tersebut

Sukanto (2018) Kepuasan kerja adalah faktor yang sangat penting dan cukup menarik karena manfaatnya terbukti baik untuk karyawan, perusahaan dan masyarakat. Khususnya untuk karyawan dengan adanya kepuasan kerja karyawan akan semaksimal mungkin untuk meningkatkan kinerjanya. Kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual, Karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda.

Qisthy (2018) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul ketika harapan seseorang tidak terpenuhi. Bahwa faktor yang menentukan kepuasan kerja adalah apa yang diharapkan oleh karyawan dari pekerjaannya dan apa yang mereka terima sebagai penghargaan dari pekerjaannya.

Suryadi (2018) kepuasan kerja adalah perasaan menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang direfleksikan oleh moral, disiplin dan prestasi kerja. Kepuasan kerja sebagai keadaan emosional karyawan yang menyenangkan dan/atau tidak menyenangkan dalam memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah sikap terhadap pekerjaan yang menunjukkan selisih antara penghargaan yang diterima pekerja dan yang ia yakini seharusnya ia terima

2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Londok (2019) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

1. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan dan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
2. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi perilaku dan sudut pandang karyawan dalam menjalankan tugasnya.
3. Karakteristik pekerjaan merupakan sifat yang melekat dalam pekerjaan yang dirasakan oleh karyawan dan mempengaruhi kondisi psikologis karyawan

Suryadi (2018) faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

1. Faktor instrinsik, yaitu faktor dalam diri pegawai yang dibawa olehnya sejak mulai bekerja yaitu persepsi individu tentang kemungkinan sukses yang dicapai, keyakinan terhadap kemampuannya mencapai sukses, tingkat pentingnya tujuan bagi individu serta faktor lainnya seperti jenis kelamin, usia dan kepribadian dan pengalaman kerja
2. Faktor ekstrinsik, yaitu faktor dari luar diri pegawai al-hal yang mudah keterterikan, meningkatkan ataupun mengurangi kepuasan bekerja. Sepertinya faktor ekstrinsik ini adalah hal-hal yang mudah untuk dihitung (tangible), sehingga lebih mudah untuk menjadi sasaran dalam bekerja seperti kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, dan sistem penggajian.

2.2.4 Indikator Kepuasan Kerja

Sengkey (2018) indikator yang dapat mengukur kepuasan kerja adalah :

1. Pekerjaan Itu Sendiri

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja

2. Gaji

Faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

3. Rekan Kerja

Faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

4. Promosi

Faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

5. Supervisi

Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.

2.3 Organizational Citizenship Behavior

2.3.1 Teori Organizational Citizenship Behavior

Arifin 2019 *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai berikut pekerjaan yang berhubungan dengan perilaku yang tidak mengikat, tidak berkaitan dengan system reward formal yang diberikan organisasi, dan secara keseluruhan meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. OCB bersifat bebas dan sukarela, perilaku ini merupakan pilihan personal, tidak diharuskan oleh deskripsi jabatan yang secara

jelas dituntut berdasarkan kontrak pegawai dengan organisasi. Pegawai yang memiliki OCB akan secara sukarela menolong teman, dan melakukan tugas ekstra diluar job description-nya

2.3.2 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Wasposito (2019) *Organizational Citizenship Behavior* ini tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual tidak berkaitan dengan system reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektifitas organisasi.

Sengkey (2018) merupakan suatu perilaku sukarela yang tampak dan dapat di amati. Oleh karena itu, OCB sebenarnya didasari oleh suatu motif / nilai yang dominan. Kesukarelaan dalam bentuk perilaku belum tentu mencerminkan kerelaan yang sebenarnya. Oleh karena itu secara pragmatis praktek manajemen dalam organisasi sering berorientasi pada apa yang dapat di amati yaitu perilaku

Sukanto (2018) Dari definisi diatas menjelaskan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* menggambarkan bagaimana seorang individu memiliki inisiatif yang tinggi dan sangat peka terhadap keadaan organisasi. Hal ini membuat organisasi sangat menghargai karyawan yang berperilaku *Organizational Citizenship Behavior*, karena perilaku *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan bagaimana kesungguhan seorang karyawan dalam mengabdikan terhadap organisasinya. Sehingga diharapkan dengan adanya *Organizational Citizenship Behavior* dapat mendukung secara positif dalam pencapaian tujuan organisasi yang diharapkan, dan mendukung dalam berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Kemudian contoh

dari *Organizational Citizenship Behavior* adalah membantu dalam menyelesaikan pekerjaan rekan kerja, memberikan komentar positif kepada permasalahan organisasi, mengerjakan pekerjaan tambahan.

Dwisara (2018) *Organizational Citizenship Behavior* adalah kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat menolong yang dinyatakan dalam tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri, melainkan lebih berorientasi pada kesejahteraan orang lain.

2.3.3 Faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Nurhasnawati (2018) Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *Organizational Citizenship Behavior* cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (mood), persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan bawahan, masa kerja, dan jenis kelamin (gender).

1. Budaya dan Iklim Organisasi

Iklim organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Di dalam 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).

Kepribadian dan suasana hati bahwa 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
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.
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
Bahwa 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).
Bahwa 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.

2.3.4 Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Sengkey (2018) indikator yang dapat mengukur *Organizational Citizenship Behavior* :

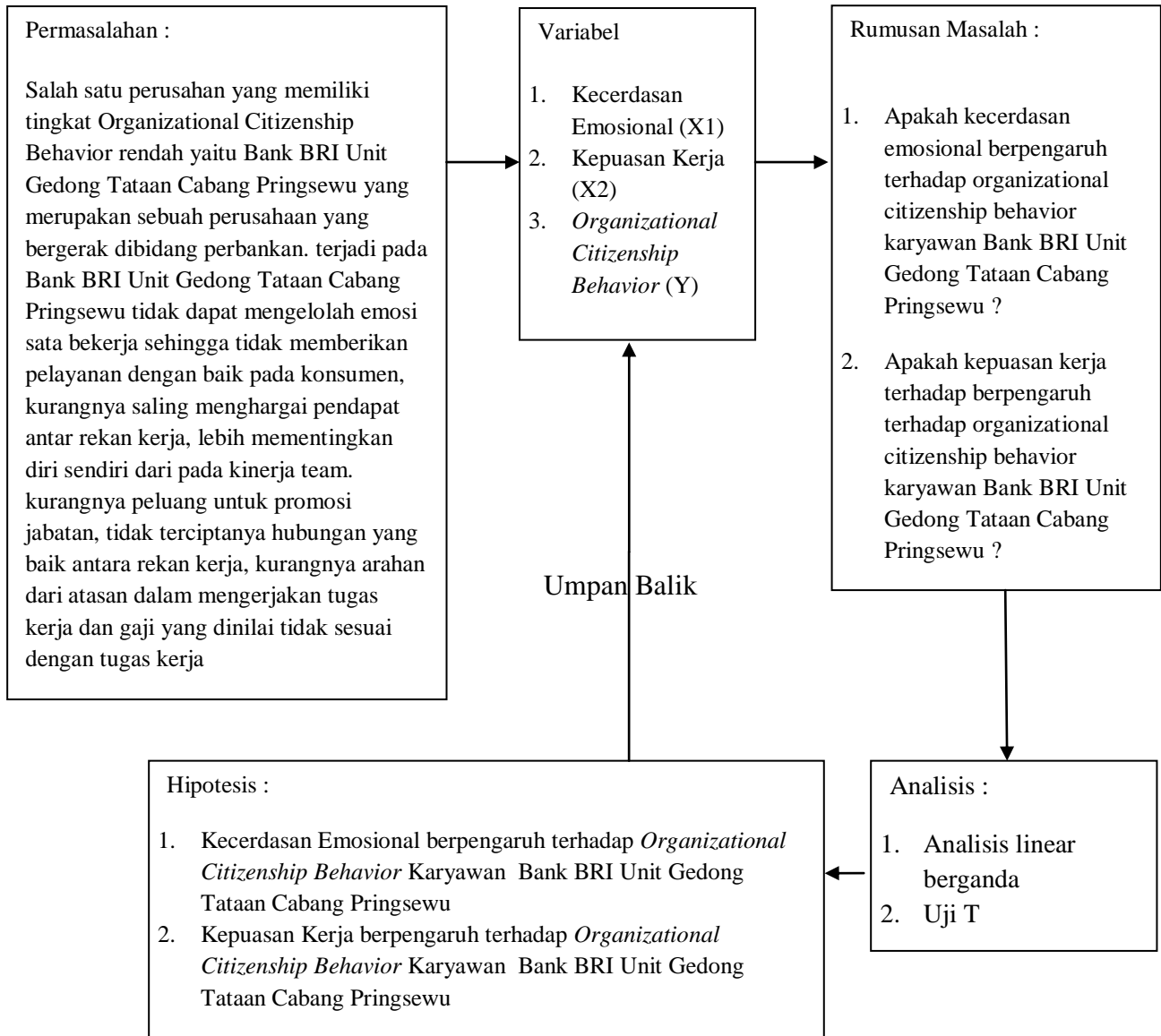
1. *Altruism* : Perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi.
2. *Conscientiousness* : Perilaku karyawan dengan melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi, dengan mematuhi peraturan organisasi.
3. *Sportsmanship* : Perilaku bertoleransi pada situasi yang kurang menyenangkan di tempat kerja tanpa mengeluh
4. *Courtesy* : perilaku membantu rekan kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya, dengan cara memberi konsultasi, informasi serta menghargai kebutuhan rekan kerja
5. *Civic Virtue* : Terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi, dengan memberikan saran bagi perbaikan organisasi.

2.4 Penellitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Kesimpulan
1	Pusparani Ratna Dwisara, Ita Juwitaningrum & Diah Zaleha Wyandini (2018)	Efek Kecerdasan Emosi Dan Kepuasan Komunikasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan BUMN di Kota Bandung.	Kesimpulan penelitian Variabel Kecerdasan Emosi Dan Kepuasan Komunikasi dapat mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan BUMN di Kota Bandung
2	Panzi Barza & Juli Arianti (2018)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja Dan Keselamatan Serta Kesehatan Kerja (K3) Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Pramudi Bus Transmetro Pekanbaru.	Kesimpulan penelitian Variabel Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja Dan Keselamatan Serta Kesehatan Kerja (K3) dapat mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Maluku.
3	Annisa Nur Rizky Sukanto & Alini Gilang (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan (Studi Kasus Di PT Pln (Persero) Apj Bandung) Annisa Nur	Kesimpulan penelitian Variabel Kepuasan Kerja dapat mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan (Studi Kasus Di PT PLN (Persero) Apj Bandung) Annisa Nur
4	Zannatul Ferdus & Thawhidul Kabir (2018)	<i>Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on OCB: Study on Private Banks in Bangladesh</i>	<i>The employees of the banks of Bangladesh with a high level of job satisfaction hold positive attitudes toward the job</i>
5	Sengkey, Yuliana M, Bernhard Tewal & Debry Ch. Lintong. (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara	Kesimpulan penelitian Variabel Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi dapat mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara
6	Keshav Sharma Registrar & Parul Mahajan (2017)	<i>Relationship Between Emotional Intelligence and Organisational Citizenship Behaviour Among Bank Employees</i>	<i>From the above results, it was found that there is a strong correlation between emotional intelligence and organizational citizenship behaviour, and it can be concluded that these two variables have a direct impact on each other. Emotional intelligence has a considerable effect in promotion of organizational citizenship behavior of employees of SBI.</i>

2.5 Kerangka Pikir



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

2.6 Hipotesis.

2.6.1 Pengaruh antara Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu

Kecerdasan emosional sangatlah penting ketika karyawan berada dalam sebuah kelompok kerja, karyawan akan mampu mengelola hubungan antara rekan kerja. Dengan tingkat kecerdasan emosional yang baik akan dapat meningkatkan hubungan antara rekan kerja baik dan akan berdampak pada tingkat perilaku *organizational citizenship behavior* yang tinggi Dwisara (2018) kecerdasan emosional individu diperhatikan dengan baik, maka perhatian itu dapat mendorong sikap peduli terhadap organisasi, seperti ditunjukkan dengan kerelaan untuk mengeluarkan upaya yang lebih besar untuk membantu kemajuan organisasi dan bersedia menjalankan tugas-tugas diluar perannya

Braza (2019) menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Laily (2019) menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Solichin (2019) menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Artinya jika kecerdasan emosional karyawan meningkat maka *organizational citizenship behavior* juga akan meningkat. Adanya kecerdasan emosional yang tinggi pada karyawan dapat mendorong tumbuhnya perilaku peran ekstra atau *Organizational Citizenship Behavior*, sehingga peneliti mengajukan hipotesis yaitu :

H1 : Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu

2.6.2 Pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya baik dalam keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan dalam memandang pekerjaan. Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan pekerja dengan kenyataan yang ditemui dan didapatkannya dari tempatnya bekerja. Karyawan yang puas seharusnya akan melakukan hal-hal yang positif bagi rekan kerja maupun perusahaan kepuasan kerja memiliki peranan yang penting bagi terbentuknya perilaku *organizational citizenship behavior* Sengkey (2018) bahwa kepuasan kerja menjadi faktor penentu utama dari perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karena karyawan yang puas akan lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaannya

Waspodo (2019) Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan secara positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan. Sukanto (2018) Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan secara positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan. Qisthy (2018) Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan secara positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan. Karyawan yang merasakan kepuasan pada pekerjaannya akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikannya, bahkan melakukan hal - hal lain diluar pekerjaannya tersebut. Sehingga peneliti mengajukan hipotesis yaitu :

H2 : Pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu