BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 *Organizational Citizenship Behavior*

2.1.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Organ dalam Lisa E Baranik (2015) 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 didalam deskripsi pekerjaan karyawan yang bersifat formal yang dimana hal tersebut dapat mendukung lingkungan sosial dan piskologi organisasi. Katz dan Kahn dalam Anik Herminingsih (2012) menyatakan bahwa perilaku organisasi yang paling mendasar untuk memfungsikan organisasi adalah inovatif dan spontaneouse, yang meliputi saling membantu antar satu dengan yang lain, menjaga organisasi, memberikan ide yang bersifat membangun, pelatihan diri. Menurut Bachrach dkk dalam Kusumajati (2014) OCB memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara fungsi kelompok, menjadi sangat efektif untuk mengoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Menurut Zabihi dalam Zulkarnain (2017), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat mengikat para pemimpin dan karyawan secara tidak langsung, sehingga dapat membangun sikap dan perilaku sesuai dengan visi, misi dan strategi perusahaan. Pemimpin dapat menetapkan mekanisme untuk mempertahankan, mengembangkan atau mengubah *Organizational*

Citizenship Behavior (OCB) yang ada. Mekanisme *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang diajarkan oleh seorang pemimpin kemudian akan diadaptasi oleh para pengikutnya melalui proses sosialisasi. Proses sosialisasi untuk mengirimkan visi dan misi dari seorang pemimpin ke organisasi melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memerlukan kepemimpinan yang tepat, sehingga dapat meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi yang kuat.

Menurut Luthans dalam Tjahjaningsih dkk (2017) menjalasaan dasar kepribadian *OCB* merefleksikan ciri karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan sungguh – sungguh, sedangkan dasar sikap me ngindikasikan bahwa karyawan terlibat dalam *OCB* untuk membalas tindakan organisasi.

2.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

1. Faktor dari luar diri individu, antara lain :
    a) Kepuasan Kerja
    b) Komitmen Organisasi
    c) Kepemimpinan
2. Faktor dari dalam diri individu, antara lain :
    a) Kepribadian
    b) Afek positif dari karyawan

2.1.3 Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organ dalam Anik Herminingshih (2012) berpendapat bahwa perilaku *citizenship* atau ekstra peran ini diimplementasikan dalam 5 bentuk "perilaku, yaitu :

a. *Altruism* (perilaku membantu orang lain)

   Sifat mementingkan kepentingan orang lain, seperti memberikan pertolongan pada kawan sekerja yang baru, dan menyediakan waktu untuk orang lain. Perilaku membantu rekan atau teman sekerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapinya baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

b. *Conscientiousness* (ketelitian dan kehati-hatian)

   Sifat kehati – hatian seperti efisiensi menggunakan waktu, dan tingkat kehadiran tinggi. Perilaku ini berusaha untuk melebihi yang diharapkan oleh perusahaan atau perilaku yang sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh kedepan dari panggilan tugas. (*Conscientiousness*) merupakan kontribusi terhadap efisiensi baik berdasarkan individu maupun kelompok.

c. *Sportsmanship* (perilaku yang sportif)

   Sifat sportif dan positif, seperti menghindari komplain dan keluhan yang picik (*Sportsmanship*) adalah dengan memaksimalkan total jumlah waktu yang dipergunakan pada usaha-usaha yang konstruktif dalam organisasi. Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam sportsmanship akan menunjukkan sikap yang positif dan menghindar untuk melakukan komplain. *Sportsmanship* akan meningkatkan iklim

yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain, sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

d. *Courtesy* (menjaga hubungan baik)

Menjaga hubungan baik dengan rekan sekerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain. Sifat sopan dan taat, seperti melalui surat peringatan, atau pemberitahuan sebelumnya, dan meneruskan informasi dengan tepat. Courtesy dapat membantu mencegah timbulnya masalah dan memaksimalkan penggunaan waktu.

e. *Civic virtue* (kebijaksanaan warga)

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi).

Berdasarkan pendapat para pakar, maka peneliti menyimpulkan bahwa OCB adalah perilaku informal karyawan yang akan menjadi “pelumas” bagi organisasi dalam meningkatkan evektivitas demi tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan.

2.2 Disiplin Kerja

2.2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Veithzal Rivai Zainal dkk (2015, p.599) 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 perusahaan dan norma-norma yang berlaku.

Sebagai contoh, beberapa karyawan terbiasa terlambat untuk bekerja, mengabaikan prosedur keselamatan, melalaikan pekerjaan detail yang diperlukan untuk pekerjaan mereka, tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Disiplin karyawan memerlukan alat komunikasi, terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap karyawan yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. Menurut Singodimedjo dalam Adi dkk (2016) mengemukakan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kesukarelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Sejalan dengan pendapat Hajrina dkk (2016) kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen SDM. Semakin baik disiplin karyawan pada sebuah perusahaan, semakin tinggi prestasi kerja yang dicapai. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik apabila pengelolaan karyawan dalam kedisiplinan terhadap karyawan tidak dikelola dengan sebaik-baiknya. Disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan aturan dari instansi baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Jadi dapat disimpulkan dari beberapa definisi di atas bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku untuk mencapai prestasi kerja yang baik.

2.2.2 Penilaian Disiplin Kerja

Menurut Veithzal Rivai Zainal dkk (2015, p.600) terdapat tiga konsep dalam pelaksanaan disipliner yaitu :

1. Aturan tungku panas

   Pendekatan untuk melaksanakan tindakan disipliner disebut sebagai aturan tungku panas (*hot stove rule*). Menurut pendekatan ini, tingkatan disipliner haruslah memiliki konsekuensi yang analog dengan menyentuh sebuah tungku panas.

2. Tindakan Disiplin Progresif

   Tindakan disiplin progresif di (*progressive disipline*) dimaksudkan untuk memastikan bahwa terdapat hukuman minimal yang tepat terhadap setiap pelanggaran.

3. Tindakan disiplin positif

   Dalam banyak situasi, hukum tidaklah memotivasi karyawan mengubah suatu perilaku. Namun, hukuman hanya mengajar seseorang agar takut atau membenci alokasi hukuman yang dijatuhkan penyelia. Tindakan disiplin positif dimaksudkan untuk menutupi kelemahan, yaitu mendorong karyawan memantau perilaku-perilaku mereka sendiri dan memikul tanggung jawab atas konsekuensi-konsekuensi dari tindakan-tindakan mereka.

2.2.3 Indikator Disiplin Kerja

Menurut penelitian Harlie (2010) adapun indikator dari variabel disiplin kerja adalah sebagai berikut :

1. Selalu hadir tepat waktu, indikator ini diukur dari persepsi responden mengenai ketepatan kehadiran datang ke kantor.
2. Selalu menaati ketentuan jam kerja, indikator ini diukur dari persepsi responden mengenai menaati jam kerja atau tidak keluar kantor pada saat jam kerja.
3. Memiliki semangat kerja yang tinggi, indikator ini diukur dari persepsi responden mengenai semangat karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya.
4. Adanya sanksi jika melanggar, indikator ini diukur dari persepsi responden mengenai pemberian sanksi oleh pemimpin kepada Karyawan apabila melanggar peraturan agar menyebabkan efek jera.

2.3 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Menururt Helfert dalam Veithzal Rivai Zainal dkk (2015, p.447) kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki. Hariandja dalam Sutanto dan Patty (2014) berpendapat bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai peranannya dalam organisasi. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Wilson Bangun (2012, p.231) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai karyawan bedasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya menurut Edison dkk (2016, p.190). Kinerja yang optimal dan stabil bukanlah sesuatu kebetulan. Tentunya sudah melalui tahapan dengan manajemen kinerja yang baik dan usaha maksimal untuk mencapainya. Menurut Mangkunegara dalam Agustina (2013) mengatakan bahwa istilah kinerja berasal dari kata ”*job performance”* atau ”*actual performance”* yaitu unjuk kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja selama periode tertentu dari segi kualitas dan kuantitas yang didasarkan oleh standar kerja yang telah ditetapkan.

2.3.2 Penilaian Kinerja Karyawan

Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requitment*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*). Bagaimana menilai kinerja karyawan? Seorang karyawan dapat menghasilkan produk sebanyak 10 unit per hari, sudahkan dikatakan memiliki kinerja baik? Untuk menentukan kinerja karyawan baik atau tidak, tergantung pada hasil perbandingannya dengan standar pekerjaan. Standar pekerjaan adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupakan pembanding atas tujuan atau target yang ingin dicapai. Hasil pekerjaan hasil yang diperoleh seorang karyawan dalam mengerjakan peerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standar kinerja. Seorang karyawan dapat dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja.Untuk itu perlu dilakukannya penilaian kinerja setiap karyawan dalam perusahaan. Hal ini di dukung oleh penelitian Penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan.Bila hasil kerja yang memperoleh sampai atau melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja seseorang karyawan termasuk pada kategori baik. Demikian sebaliknya, seorang karyawan yang hasil pekerjaannya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk pada kinerja yang tidak baik atau berkinerja rendah menurut Wilson Bangun (2012, p.231).

2.3.3 Manfaat dan Alasan Penilaian Kinerja

Menurut Wilson Bangun (2012, p.232) Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain :

1. Evaluasi antar individu dalam perusahaan

   Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dan perusahaan. Tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam perusahaan.
2. Pengembangan diri setiap individu dalam perusahaan

   Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalma perusahaan dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan.
3. Pemeliharaan Sistem

   Berbagai sistem yang ada dalma perusahaan, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem lainnya. Salah satu subsistem tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem lainnya.
4. Dokumentasi

   Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang.

   Menurut Edison dkk (2016, p.197-198) penilaian kinerja didasarkan beberapa alasan, yaitu :

1. Manajemen perlu mengertahui kemampuan karyawan (atau pihak yang dinilai) dalam menjalankan tugasnya.
2. Manajemen perlu memastikan bahwa karyawan telah bekerja dengan benar sesuai dengan tujuan perusahaan atau organisasi.
3. Manajemen memberi sinyal kepada karyawan bahwa setiap proses dan hasil yang dicapai akan dinilai dan dihargai sesuai kontribusi dan prestasi yang dicapai.

2.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Bagaimanapun harapan yang ingin dicapai dari hasil penilaian kinerja personel adalah kinerjanya baik. Oleh karena itu, para pimpinan dan bagian personel sejak awal harus menyadari akan pentingnya faktor-faktor yang

memengaruhi mengapa seseorang bisa berkinerja baik dan tidak. Pada umumnya kinerja personel dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu antara lain:

1. Sasaran: adanya rumusan sasaran yang jelas tentang apa yang diharapkan oleh perusahaan untuk dicapai.
2. Standar: apa ukurannya bahwa seseorang telah berhasil mencapai sasaran yang diinginkan oleh perusahaan.
3. Umpan balik: informasi terhadap kegiatan yang berkaitan dengan upaya mencapai sasaran sesuai standar yang telah ditentukan.
4. Peluang: beri kesempatan orang itu untuk melaksanakan tugasnya mencapai sasaran tersebut.
5. Sarana: sediakan sarana yang diperlukan untuk mendukung tugasnya.
6. Kompetensi: beri pelatihan yang efektif, yaitu bukan sekadar belajar tentang sesuatu, tetapi belajar bagaimana melakukan sesuatu.
7. Disiplin Kerja: harus bisa menjawab pertanyaan “mengapa saya harus melakukan pekerjaan ini”

Adapun faktor-faktor lingkungan yang perlu diketahui yang sering menimbulkan masalah dalam kinerja antara lain adalah:

1. Koordinasi yang kurang baik antara karyawan dalam bekerja.
2. Tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugas.
3. Kurangnya peralatan pendukung dan banyaknya mesin yang rusak.
4. Tidak cukupnya dana. dan tidak mamadainya pelatihan.
5. Kurang kerja sama atau komunikasi antar karyawan.
6. Tidak cukupnya waktu yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan.
7. Lingkungan pekerjaan yang buruk, misalnya panas, terlalu dingin, berisik, banyaknya gangguan dan lain-lain.

2.3.5 Indikator Kinerja

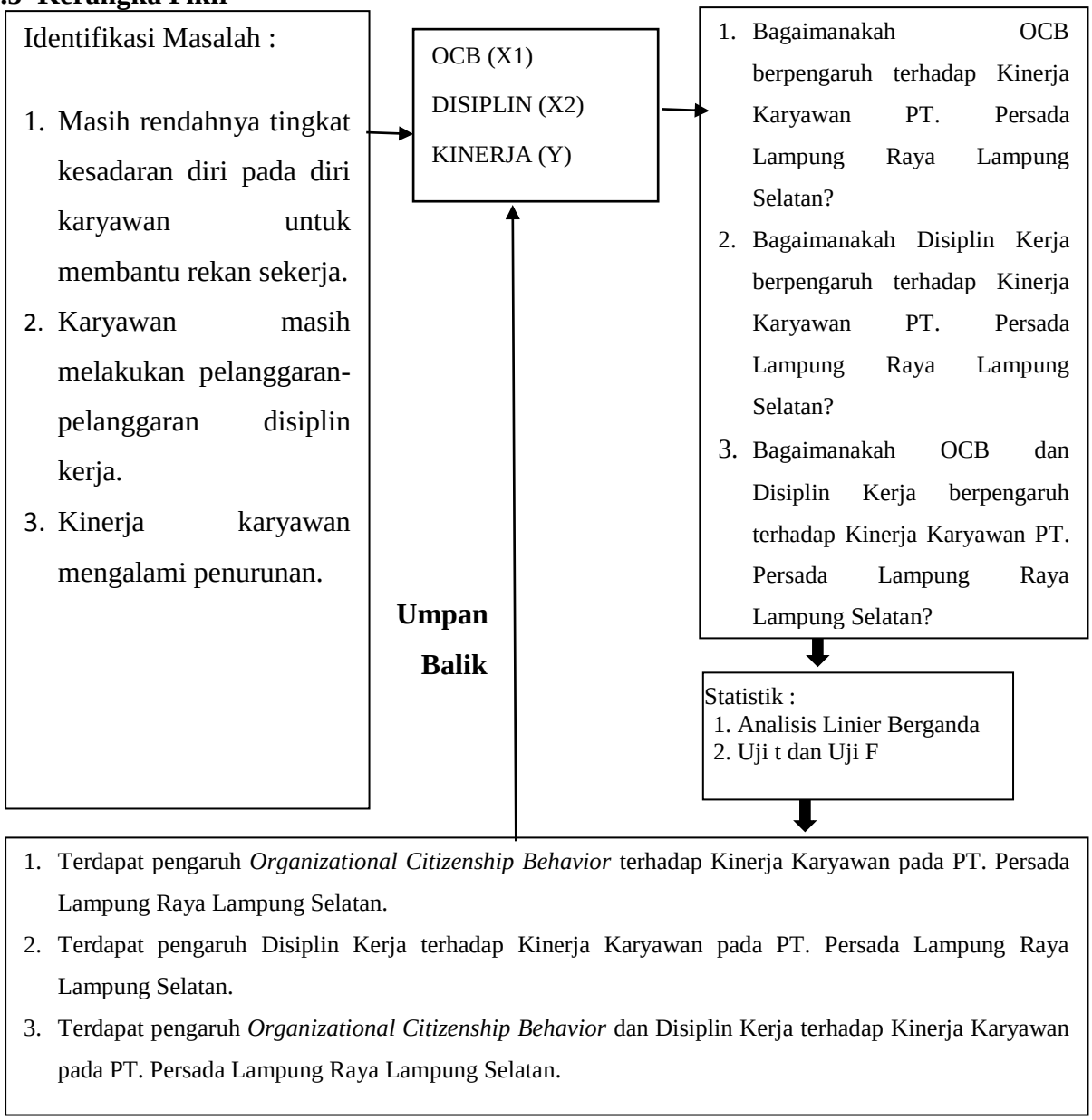
Indikator itu penting karena penilaian kinerja didasarkan pada indikator itu sendiri. Adapun ukuran dari kinerja karyawan menurut Malthis dalam Firda (2015) sebagai berikut :

1. Tanggung jawab, adanya rasa tanggung jawab pada diri karyawan dalam menyelesaikan tugasnya.
2. Keandalan dalam menyelesaikan pekerjaan, dalam menyelesaikan pekerjaan karyawan dapat diandalkan.
3. Inisiatif, kemampuan karyawan dalam mengambil kuputusan atau semua tindakan yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas pokok.
4. Mutu pekerjaan, yaitu kuantitas maupun kualitas hasil kerja yang dapat dihasilkan karyawan tersebut sesuai dari uraian pekerjaannya.
5 Kerja sama, kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lainnya secara vertikal maupun horizontal sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik karyawan dapat diandalkan.

2.4. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Peneliti/Tahun	Hasil
1	Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu)	Utami Dkk (2017)	Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Berpengaruh Secara Positif Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu)
2	Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Utama Manado)	Linda Kartini Ticoalu (Manado, 2013)	OCB dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Utama Manado
3	Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar	Dwi Agung Nugroho Arianto (2013)	Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Tidak Berpengaruh, Hanya Budaya Kerja Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar
4	Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Wonogiri)	Utari (2015)	Pengaruh Motivasi Berpengaruh Tetapi , Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Tidak Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Wonogiri)
5	Pengaruh Kelengkapan Alat Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Lapangan Pt. Pln Persero Pamekasan)	Iriani Ismail (2016)	Kelengkapan Alat Kerja Dan Disiplin Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Lapangan Pt. Pln Persero Pamekasan)
6	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai : Studi Pada Badan Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Garut	Saryono (2017)	Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya jika Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin kerja baik, maka kinerja pegawai akan meningkat

2.5 Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

2.6. Hipotesis Penelitian

Menurut Suharyadi Purwanto (2017, p.25), bahwa hipotesis adalah suatu pernyataan mengenai nilai suatu parameter populasi yang dimaksudkan untuk pengujian dan berguna untuk pengambilan keputusan dalam kaitannya dengan permasalahan yang telah dikemukakan dan teoritis pemikiran di atas, maka dikemukakan hipotesis penelitiannya :

H1 : *Organizational Citizenship Behavior* (X1) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Persada Lampung Raya Lampung Selatan.

H2 : Disiplin Kerja (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Persada Lampung Raya Lampung Selatan.

H3 : *Organizational Citizenship Behavior* (X1) dan Disiplin Kerja (X2) Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Persada Lampung Raya Lampung Selatan.