

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Komitmen Organisasi**

##### **2.1.1 Pengertian Komitmen Organisasi**

Menurut Jaya (2018) Komitmen Organisasi yaitu suatu keadaan dimana karyawan memihak pada suatu organisasi dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu. Menurut Sudarmo (2018) Komitmen organisasi adalah keadaan dimana individu mempertimbangkan sejauh mana nilai dan tujuan pribadinya sesuai dengan nilai dan tujuan organisasi, serta sejauh mana keinginan karyawan dalam mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Harianto (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi (*organizational commitment*) merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak terhadap tujuan – tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. *organizational commitment is the degree to which employees believe in and accept organizational goals and desire to remain with the organization.*

##### **2.1.2 Bentuk Komitmen Organisasi**

Menurut Allen dan Meyer, Dalam Susilo (2018) ada tiga bentuk komitmen organisasi, yaitu:

1. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)

Komitmen ini mengarah kepada hubungan emosional anggota terhadap organisasi. Orang-orang yang berharap terus bekerja untuk organisasi tersebut karena mereka searah dengan tujuan dan nilai dalam organisasi tersebut. Orang-orang dengan tingkat komitmen afektif yang tinggi mempunyai kehendak untuk tetap tinggal di organisasi karena mereka mendukung tujuan dari organisasi tersebut dan bersedia membantu untuk bisa meraih tujuan tersebut.

2. Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*)

Komitmen ini mengarah kepada kehendak karyawan untuk tetap tinggal pada organisasi tersebut karena terdapat perhitungan atau analisis mengenai untung dan rugi yang mana nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi daripada dengan meninggalkan organisasi tersebut. Semakin lama karyawan tinggal dengan organisasi mereka, semakin mereka takut kehilangan yang sudah mereka investasikan di dalam organisasi selama ini.

### 3. Komitmen Normatif (Normative Commitment)

Komitmen ini mengarah kepada perasaan karyawan yang mana mereka diwajibkan untuk tetap berada di organisasinya disebabkan karena tekanan dari yang lain. Karyawan yang mempunyai tingkat komitmen normatif yang tinggi akan sangat memperhatikan apa yang dinyatakan orang lain mengenai mereka apabila mereka meninggalkan organisasi tersebut. Mereka tidak ingin mengecewakan atasan mereka dan khawatir apabila rekan kerja mereka mempunyai pikiran buruk terhadap mereka karena pengunduran diri tersebut.

#### **2.1.3 Pengertian Komitmen Afektif**

Menurut Tree (2018) Komitmen afektif (*affective commitment*) adalah perasaan cinta pada orang yang memunculkan kemauan untuk tetap tinggal dan membina hubungan sosial serta menghargai nilai hubungan dengan orang, dikarenakan telah menjadi anggota organisasi. Menurut Rahayu (2018) Komitmen afektif mengacu pada emosi yang melekat pada individu karyawan untuk mengidentifikasi dan melibatkan dirinya dengan organisasi. Karyawan dengan komitmen afektif yang kuat cenderung akan setia pada organisasi karena hal itu mencerminkan keinginan karyawan yang sebenarnya dalam hatinya. Menurut Susilo (2018) Keterikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi. Anggota organisasi akan tetap menjadi anggota dalam organisasi karena memang memiliki keinginan untuk itu. Wahyu Utami

(2020) Komitmen afektif merupakan kekuatan keinginan seseorang untuk bekerja untuk organisasi karena dia setuju dengan itu dan ingin melakukannya. Komponen afektif mengacu pada keterikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi.

#### **2.1.4 Faktor yang mempengaruhi Komitmen Afektif**

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi Komitmen Afektif menurut Susilo (2018) adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik pribadi Gender, usia, masa jabatan dalam organisasi, status pernikahan, tingkat pendidikan, kebutuhan untuk berprestasi, etos kerja, dan persepsi individu mengenai kompetensinya.
2. Karakteristik pekerjaan, sebuah pendekatan dalam merancang pekerjaan yang menunjukkan bagaimana pekerjaan dideskripsikan ke dalam lima dimensi inti yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, arti tugas, otonomi dan umpan balik
3. Pengalaman kerja, penyebab terkuat dalam komitmen afektif adalah pengalaman kerja, terutama pengalaman-pengalaman yang dapat memenuhi kebutuhan psikologis karyawan untuk merasa nyaman dalam organisasi serta kompeten dalam melakukan pekerjaan sesuai peranannya.
4. Karakteristik struktural Meliputi besarnya organisasi, kehadiran serikat kerja, luasnya kontrol, dan sentralisasi otoritas.

### 2.1.5 Indikator Komitmen Afektif

Menurut Meyer et al., 1993 (dalam Harianto 2018) indikator yang dapat mengukur Komitmen Afektif yaitu :

1. Loyalitas

Loyalitas adalah kesetiaan karyawan terhadap organisasi tempat karyawan bekerja. Loyalitas sangat dibutuhkan oleh organisasi karena tanpa loyalitas karyawan, maka organisasi tersebut akan mengalami persoalan berat.

2. Rasa bangga

Rasa bangga terhadap organisasi mutlak dimiliki oleh setiap karyawan. Rasa bangga inilah yang mendorong karyawan untuk memiliki motivasi kerja yang tinggi dan berdampak pada loyalitas. Sebaliknya, jika karyawan tidak memiliki rasa bangga, karyawan akan memiliki sikap yang negatif terhadap organisasi tersebut.

3. Peran Serta

Seorang karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi akan memberikan ide atau gagasan yang kreatif dan inovatif demi kemajuan organisasi tersebut. Sebaliknya, jika karyawan memiliki sikap yang apatis dan pasif tidak akan bersedia memberikan ide yang baik demi kemajuan organisasi.

4. Menganggap organisasinya adalah yang terbaik

Sekalipun banyak organisasi lain memiliki keunggulan, seorang karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan berasumsi bahwa organisasi tempat bekerja adalah selalu yang terbaik. Sikap ini bukan berarti menganggap remeh organisasi lain melainkan suatu ekspresi kebanggaan.

5. Terikat secara emosional pada organisasi tempat bekerja

Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan merasa sakit bila organisasi tempat bekerja dipandang negatif. Sikap ini disebabkan karena karyawan tersebut terikat secara emosional.

## **2.2 *Perceived Organizational Support* (Presepsi Dukungan Organisasi)**

### **2.2.1 *Pengertian Perceived Organizational Support***

Menurut Wijaya (2018) dukungan organisasi adalah keadaan dimana karyawan merasa yakin atas besarnya kepedulian organisasi atas kontribusi yang telah diberikan oleh para karyawannya dengan begitu mengusahakan kesejahteraan mereka. Menurut Maula (2018) *Perceived Organizational Support, namely perceived organizational support, is the degree to which workers believe that the organization assesses its contribution and cares about employee welfare.* Menurut Azhar (2019) Presepsi Dukungan organisasional merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka, Karyawan yang menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Menurut Wibowo (2019) Persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Menurut Hayati (2020) persepsi dukungan adalah seberapa besar individu percaya pada organisasi akan kesejahteraan, persepsi dukungan organisasi digunakan untuk melihat seberapa jauh karyawan memandang bahwa organisasi peduli dengan kebutuhan dan kesejahteraan pribadi mereka serta menunjukkan bahwa persepsi tersebut akan menghasilkan kepuasan kerja karyawan, penilaian evaluatif yang dibuat seseorang tentang pekerjaan seseorang atau situasi pekerjaan.

### 2.2.2 Faktor yang mempengaruhi *Perceived Organizational Support*

Faktor-faktor yang berpengaruh pada persepsi terhadap dukungan organisasi dalam penelitian (Ghani dan Hussin, 2009 dalam Meiwintar, 2018) dengan judul “*Antecedents of Perceived Organizational Support*” adalah sebagai berikut:

1. Rasa percaya (*Trust*)

Rasa percaya pegawai pada organisasi mempengaruhi persepsinya mengenai kualitas hubungan timbal balik dengan organisasi. Rasa percaya diartikan sebagai asumsi bahwa orang lain dapat dipercaya atas apa yang dikatakannya. Ketika pegawai saling percaya satu sama lain, pegawai berasumsi bahwa semua pihak dalam organisasi tidak akan mengambil keuntungan satu sama lain, pegawai juga saling menghargai dan menghormati perbedaan individu.

2. Akses pada informasi

Penyediaan informasi merupakan suatu mekanisme yang memungkinkan pegawai melibatkan informasi tersebut dalam pencapaian tujuan. Jika pemimpin bersedia menyediakan informasi, baik itu informasi baik atau buruk, maka akan memunculkan rasa percaya pegawai. Pegawai akan merasa diperhatikan oleh pimpinan dan pegawai percaya pada pemimpin pegawai.

3. Akses pada kesempatan untuk belajar dan berkembang

Pegawai sebaiknya mendapatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas kerjanya secara efisien dan tuntas. Untuk memenuhi kebutuhan pengetahuan pegawai yang beragam, pelatihan disediakan beragam jenisnya dan organisasi perlu mengubah isi pelatihannya. Misalnya untuk memenuhi pengetahuan dalam penyelesaian masalah secara kolaboratif, perlu fasilitasi pelatihan kepemimpinan, kerjasama tim dan perubahan manajemen. Pemimpin organisasi seharusnya memberikan insentif dan sumber informasi untuk implementasi program pengembangan pegawai secara berkelanjutan

### 2.2.3 Indikator *Perceived Organizational Support*

Menurut Wijaya (2018) Indikator yang dapat mengukur *Perceived Organizational Support* adalah :

1. Kesejahteraan Karyawan  
Menyangkut kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan.
2. Dukungan atasan  
Karyawan mengembangkan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka.
3. Penghargaan  
Penghargaan tersebut berupa promosi jabatan atau peningkatan gaji
4. Kondisi kerja  
Bentuk dari kondisi kerja tersebut seperti keamanan dalam bekerja.

## 2.3 *Organizational Citizenship Behavior*

### 2.3.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Maula (2018) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas, sikap menolong, patuh terhadap aturan, sikap sportif dan positif karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal. Menurut Rahayu (2018) *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas. *organizational citizenship behavior* sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi, perilaku organisasional bisa memaksimalkan efisiensi dan kinerja karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi

kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi. Menurut Wibowo (2019) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Organ (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bersifat bebas, yang tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem imbalan formal dan dapat meningkatkan efektivitas fungsi-fungsi organisasi. Menurut Wijaya (2018) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya maupun nilai tambah bagi perusahaan. Perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif perusahaan. OCB juga disebut sebagai perilaku extra role karena perilaku yang diberikan karyawan melebihi tugas utamanya.

### **2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior***

Menurut Rohayati (2018) faktor yang dapat mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior* yaitu :

1. Persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support*).

Persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support* / POS) dapat menjadi prediktor *Organizational citizenship behavior* (OCB). Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feedback*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

2. Budaya dan Komitmen organisasi

Komitmen 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.

3. Kepribadian dan suasana hati

Kepribadian dan suasana hati (mood) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual. 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.

4. Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan.

Kualitas interaksi atasan bawahan juga diyakini sebagai predictor Organizational citizenship behavior (OCB). Interaksi atasan bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti meningkatnya kepuasan kerja, produktivitas, dan kinerja karyawan.

5. Masa kerja

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. Semakin lama karyawan bekerja di sebuah organisasi, semakin tinggi persepsi karyawan bahwa mereka memiliki investasi di dalamnya

6. Jenis kelamin

Ada perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan wanita, dimana wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku in-role mereka dibanding pria. Bukti-bukti tersebut menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, rasa kebersamaan dan aktivitas-aktivitas menolong sebagai bagian dari pekerjaan mereka

### **2.3.3 Indikator *Organizational Citizenship Behavior***

Menurut Maula (2018) yang dapat mengukur gaya *Organizational citizenship behavior* adalah :

1. *Altruisme* (sikap menolong).

Sikap ini ditunjukkan dengan menolong orang lain yang dalam hal ini adalah rekan kerja. Altruism merupakan perilaku membantu atau menolong orang lain serta menggantikan tugas orang lain. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan altruism yaitu: kesediaan karyawan untuk menggantikan tugas karyawan lain. Kesediaan karyawan untuk membantu karyawan lain yang kesulitan.

2. *Conscientiousness* (patuh terhadap aturan).

Perilaku yang ditunjukkan karyawan dengan memenuhi persyaratan yang diajukan oleh organisasi. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan conscientiousness yaitu: Kepatuhan karyawan terhadap semua peraturan dan Sikap tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaan

3. *Sportmanship* (sikap sportif dan positif).

Kesediaan karyawan dalam memberikan toleransi kepada karyawan lain yang mengeluh. Perilaku ini ditunjukkan dengan sikap sportif dan positif dalam melaksanakan tugas.

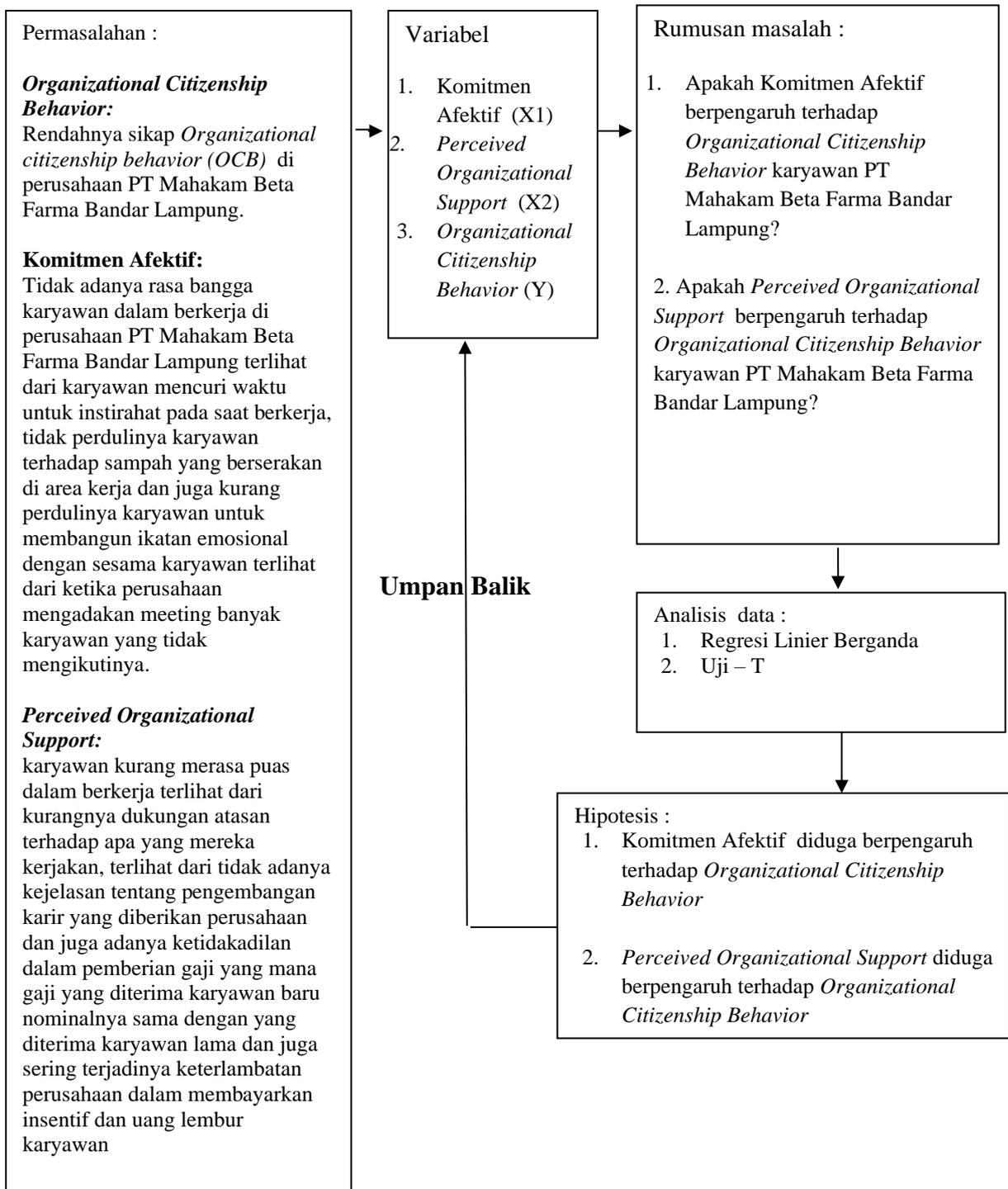
## **2.4 Penelitian Terdahulu**

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

No	Nama	Judul	Analisis	Kesimpulan
1	Jaya (2018)	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organisational Citizenship Behavior</i> (Ocb) Pegawai Pada Bptpm Kota Pekanbaru	Analisis Regresi Berganda	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Variabel Komitmen dapat mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>
2	Amelinda Felicia (2018)	Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan Di PT Gunawangsa Manyar Surabaya	Analisis Regresi Berganda	Hasil penelitian menghasilkan secara parsial bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan Di PT Gunawangsa Manyar Surabaya
3	Sutanto (2018)	Pengaruh Perceived Organizational Support (POS) Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di Hypermart Royal Plaza Surabaya	Analisis Regresi Berganda	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Perceived Organizational Support berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Hypermart Royal Plaza Surabaya
4	Benjamin (2018)	<i>The influence of affective commitment on citizenship behavior and intention to quit among commercial banks' employees in Nigeria</i>	Analisis Regresi Berganda	<i>The conclusion of this research is of affective commitment that affects organizational citizenship behavior</i>
5	Niizar (2018)	<i>Impact of perceived organizational support on organizational citizenship behavior: Empirical evidence from Pakistan.</i>	Analisis Regresi Berganda	<i>The conclusion of this research is that the variables of perceived organizational support affect t organizational citizenship behavior: Empirical evidence from Pakistan.</i>

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

## 2.5 Kerangka Pikir



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

## 2.6 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.

### 2.6.1 Pengaruh Komitmen Afektif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung

Karyawan yang memiliki komitmen afektif yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan. komitmen afektif yang tinggi dapat dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan membuat kerjasama team di dalam suatu perusahaan makin kuat. Harianto (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi (*organizational commitment*) merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak terhadap tujuan – tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. *organizational commitment is the degree to which employees believe in and accept organizational goals and desire to remain with the organization.* Menurut Tree (2018) Komitmen afektif (*affective commitment*) adalah perasaan cinta pada orang yang memunculkan kemauan untuk tetap tinggal dan membina hubungan sosial serta menghargai nilai hubungan dengan orang, dikarenakan telah menjadi anggota organisasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Badiroh (2018) bahwa Komitmen Afektif dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*. Sehingga peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**H1 : Komitmen Afektif diduga Berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung**

### **2.6.2 Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung**

Pada dasarnya karyawan akan berkerja dengan maksimal ketika mereka merasa dukungan yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan keinginan karyawan. Jika perusahaan ingin meningkatkan OCB karyawannya perusahaan harus memperhatikan kesejahteraan yang diberikan kepada karyawannya. Menurut Maula (2018) *Perceived Organizational Support* yaitu Persepsi dukungan organisasi yang dirasakan merupakan tingkat sejauh mana para pekerja mempercayai bahwa organisasi menilai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Menurut Wijaya (2018) dukungan organisasi adalah keadaan dimana karyawan merasa yakin atas besarnya kepedulian organisasi atas kontribusi yang telah diberikan oleh para karyawannya dengan begitu mengusahakan kesejahteraan mereka

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Prasetyo (2019) menyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*. Sehingga peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**H2 : *Perceived Organizational Support* diduga Berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT Mahakam Beta Farma Bandar Lampung**