BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 *Organizational Citizenship Behavior*

2.1.1 Pengertian *Organizational citizenhip behavior*

Menurut Sule & priansa (2018:416) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perlaku *extra-role* yang mana karyawan yang dapat menampilkan perilaku tersebut merupakan karyawan organisasi yang baik. 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 (UTAMI et al., 2021) *Organizational citizenhip behavior* merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pegawai sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik. *OCB* berkaitan dengan tindakan seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial. *OCB* merupakan kegiatan sukarela dari anggota di suatu organisasi yang mendukung fungsi orgnaisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat menolong yang diwujudkan dalam bentuk tindakan-tindakan yang menunjukan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian terhadap kesejahteraan orang lain.

OCB didefinisikan sebagai perilaku yang melampaui persyaratan pekerjaan formal yang menguntungkan organisasi terdapat karyawan yang menunjukan perilaku kontribusi terhadap perusahaan dan melakukan tanggung jawab sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Konsep yang menjelaskan bahwa perilaku *OCB* ketika dilakukan seseorang berdasarkan penuh kebebasan dapat ditentukan dengan imbalan dan juga ganjaran kepada suatu perusahaan maka perilaku ini dapat menguntungkan perusahaan. *Organizational Citizenship Beha* *OCB)* merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Perilaku ini melibatkan hal-hal yang positif didalam organisasi perilaku tersebut membantu rekan kerja atau oran lain, kesukarelaan

untuk tugas lebih, dan juga mematuhi praturan yang ada di tempat kerja (Sumarsi & Rizal, 2021). Perilaku yang secara terbuka memiliki kebebasan untuk memilih dan bekerja melebihi deskripsi perusahaan yang akan mendapat imbalan secara agregat dari perusahaan atau organisasi tersebut.

(Priyanto & Dr. Siti Nur Azizah, 2021) menyatakan bahwa OCB sebaagai "perilaku individu atau perseorangan yang sukarela dan bukan bagian dari syarat formal pekerjaan, tetapi dapat meningkatkan fungsi efektif organisasi". Perilaku ini cenderung melihat seorang pegawai sebagai mahluk sosial dibandingkan sebagai mahluk individual yang mementingkan diri sendiri. Hal ini menekankan adanya perilaku koperatif dan saling tolong menolong yang tidak tercantum dalam pekerjaan formal. OCB juga sering dimaksud sebagai sikap yang melebihi peran pekerjaan yang tidak terkait dengan gaji, yang rela untuk tidak menerima imbalan dengan secara sukarela bersedia bekerja dan membantu beban kerja lebih dari yang ditentukan dan sangat penting dalam berfungsinya suatu organisasi.

(Senewe, 2013) mengungkapkan bahwa perilaku OCB bisa terlihat dengan usaha yang berbentuk apapun ketika dilakukan berdasarkan atas kebijaksanaan pegawai yang dapat memberikan dampak baik dan keuntungan bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun. OCB dapat memberikan konribusi nya terhadap suatu organisasi yang cukup besar dalam permasalahan manajemen di perusahaan yang digunakan untuk meningkatkan daya saing suatu organisasi. Hal ini dapat meningkatkan keaktifan karyawan dalam bekerja, saling membantu dan berbagi manfaat ilmu informasi serta kemampuan dalam melaksanakan tugasnnya (Supriyanto et al., 2020). Bedasarkan uraian diatas perilaku OCB adalah dilandasi oleh keinginan peribadai yang dilakukan secara sukarela tanpa paksaan diluar tugas formalnya.

2.1.2 Faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Bagi Perusahaan.

(Sule & Priansa, 2018:422) menyatakan ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi *OCB* melainkan saling berhubungan satu sama lain. Dari faktor-faktor yang ada meliputi; budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasional, serta persepsi terhadap kualitas interaksi pimpinan dna pegawai, masa kerja, dan jenis kelamin. Memberikan dampak yang cukup signifikan sehingga perkembangan perlu untuk diperhatikan, yaitu:

1. Budaya dan iklim organisasi

   Bahwa organisasi merupakan suatu kondisi awal yang memicu terjadinya *OCB*. Pegawai biasanya melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab kerja mereka apabila mereka;

   a. Merasa puas dengan pekerjaannya.
   b. Menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari pengawas.
   c. Percaya bahwa mereka diperlakukan adil oleh organisasi.

2. Kepribadian dan suasana hati

   Kepribadian dan suasana hati mempunyai pengaruh terhadap timbulnya *OCB* secara individual maupun kelompok. Kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh suasana hati.

3. Persepsi terhadap dukungan organisasi

   Persepsi terhadap dukungan organisasi dapat menjadi faktor untuk memprediksi *OCB*. Pegawai yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberian timbal baliknya (feedback) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku citizenship.

4. Persepsi terhadap kualitas interaksi pimpinan dan pegawai

   Kualitas interasksi pimpinan dan pegawai diyakini sebagai faktor untuk memprediksi *OCB*. Interaksi pimpinan dan pegawai yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti meningkatkan Kepuasan Kerja, produktivitas, dan kinerja pegawai. Apabila interaksi pimpinan dan pegawai berkualitas tinggi maka seorang pimpinan akan berpandangan positif terhadap pegawainya sehingga pegawainya akan merasakan bahwa pimpinannya banyak memberikan dukungan dan motivasi.

5. Masa Kerja

   Masa kerha berpengaruh terhadap *OCB*, di mana pada umumnya pegawai yang baru kerja akan memilki tingkat *OCB* yang lebih tinggi dibandingkan dengan pegawai lama, terutama ika dikaitkan dengan Kepuasan Kerja yang dirasakan oleh pegawai lama.

6. Jenis Kelamin

   Perilaku kerha spei menolong orang lain, bersahabat, dan bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita daripada pria. Beberapa penelitian

menunjukan, bahwa wanita cenderung lebih mengutamakan pembentuukan relasi daripada pria dan menunjukan prilaku menolong daripada pria.

2.1.3 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior*

Sule & Priansa (2018:419) berpendapat bahwa *OCB* tak hanya memiliki faktor tetapi juga memiliki banyak manfaat, baik manfaat bagi pegawai, rekan kerja maupun bagi organisasi. Berikut manfaat *OCB* adalah:

1. Peningkatan kinerja dan produktivitas kerja pegawai.

   OCB mampu meningkatkan semangat saling membantu di antara pegawai. Pegawai yang menolong rekan kerja lain bisa membantu proses penyelesaian tugas rekan kerjanya yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
2. Peningkatan kinerja dan produktivitas kerja manajer.

   Pegawai yang mempunyai prilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran dan umpan balik yang berharga dari pegawai sehinggga efektivitas kerja dan produktivitas kerja manajer di perusahaan juga akan semakin meningkat.
3. Efesiensi sumber daya yang dimiliki organisasi

   Jika pegawai saling menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, akibatnya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan.

2.1.4 Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut (Sule & Priansa,2018:428) 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. (a) tiba lebih awal sehingga siap bekerja ketika jam kerja dimulai,

(b) tidka menghabiskan waktu pembicaraan di luar pekerjaan, (c) tidak mengambil kelebihan waktu walaupun memiliki extra enam hari.

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

   Kesediaan karyawan dalam memberikan toleransi kepada karyawan lain. (a) kemauan untuk bertoleransi, menahan diri aktivitas yang mengeluh dan mengumpat, (b) tidak mencari kesalahanpada organisasi, (c) tidak membesar-besarkan masalah yang ada di dalam organisasi.

2.2 Komitmen Organisasional

Menurut (Novitasari, 2020) Komitmen Organisasional merupakan suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari karyawan terhadap organisasi. Komitmen karyawan pada organisasi sebagai ikatan kejiwaan individu terhadap organisasi yang mencangkup keterlibatan kerja, kesetiaan, dan perasaan percaya terhadap nilai-nilai organisasi. Bentuk komitmen yang muncul bukan hanya bersifat kesetiaan yang pasif tetapi harus memberikan segala usaha demi keberhasilan organisasi yang bersangkutan. Ada yang hanya mengatakan sekedar komitmen saja, sedangkan ada pula yang mengatakan sebagai Komitmen Organisasional.

Karyawan dengan cara melakukan peningkatan usahanya untuk kerja keras hanya demi perusahaan, serta merasa bangga atas temat kerjanya bisa dikatakan adalah seorang karyawan yang mempunyai Komitmen Organisasional didalam dirinya (Subianto, 2021). Perasaan yang terlibat dengan rasa kesetiaan yang berhubungan dengan identifikasi perasaan dengan tujuan organisasi, perasaan yang terlibat dalam tugas organisasi dan juga perasaan setia pada organisasi.

Komitmen Organisasional adalah sebuah komitmen yang bersifat psikologis yang menciptakan hubungan antar sesama karyawan dalam suatu organisasi. Komitmen Organisasional yang tinggi juga dapat mempengaruhi individu yang peduli dengan berkembang dan maju nya suatu perusahaan ke arah yang lebih baik, ketika Komitmen Organisasional tinggi maka kesenjangan dalam perusahaan bisa diatasi atau dihindari (Rumangkit & Haholongan, 2019).

Teori yang mendasarkan penelitian ini adalah teori (Social Exchange Theory). (Fung et al., 2012) mengatakan bahwa teori ini adalah contoh pandangan karyawan ketika

karyawan tersebut diperlakukan dengan pantas oeh organisasinya, sehingga mereka akan lebih menujukan sikap dan berperilaku lebih positif terhadap organisasinya. Setiap individu selalu akan berusaha untuk membalas budi terhadap siapapun yang telah memberikannya keuntungan. " Komitmen Organisasional didefinisikan sebagai: (a) sebuah keinginan kuat untuk menjadi anggota organisasi tertentu, (b) keinginan untuk mendesak usaha pada tingkat tinggi atas nama organisas, dan (c) keyakinan yang pasti dalam dan penerimaan atas nilai-nilai dan tujuan organisasi". Luthans (Wibowo, 2015, hal. 188)

2.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasional

Komitmen karyawan terhadap organisasi sangat bergantung pada kebutuhan dan tujuan pribadi. Menurut (Subianto, 2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut adalah:

1. Faktor Logis

   Karyawan akan bertahab dalam organisasi karena melihat adanya pertimbangan logis, misalnya memiliki jabatan strategis dan berpenghasilan yang cukup.
2. Faktor Lingkungan

   Karyawan memiliki komitmen terhadap organisasi karena lingkungan yang dirasa menyenangkan, dihargai, memiliki peluang untuk berinovasi dalam mencapai tujuan organisasi.
3. Faktor Harapan

   Karyawan memiliki kesempatan yang luas untuk berkarir dan kesmepatan untuk meraih posisi yang lebih tinggi.
4. Faktor Ikatan Emosional

   Karyawan merasa ada ikatan emosional yang tinggi. Ketika merasakan suasana kekeluargaan didalam suau organisasi atau memberikan jasa yang luas biasa atas kehidupannya.

Komitmen Organisasional terdiri dari 3 komponen affective commitment, continuance commitment, dan normative commitment. Berikut uraiannya:

1. *Affective Commitment*

   dipengaruhi beberapa karakteristik personal seperti kepribadian dan locus of control, pengalaman kerja sebelumnya dan kesesuaian nilai
2. *Continuance Commitment*

mencerminkan rasio antara biaya dan manfaat yang berkaitan dengan meninggalkan organisasi, maka dipengaruhi oleh faktor yang memengaruhi biaya dan manfaat, seperti kurangnya alternatif pekerjaan dan jumlah investasi yang telah dilakukan orang dalam organisasi atau komunitas tertentu.

3. Normative Commitment

   dipengaruhi oleh proses sosialisasi yang dinamakan Psychological contract. Personal contract merupakan persepsi individu tentang persyaratan perjanjian dari pertukaran dengan pihak lain.

2.2.2 Indikator Komitmen Organisasional

Menurut (Novitasari, 2020) dalam indikator yang dapat mengukur Komitmen Organisasional yaitu:

1. Participation Commitment

   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.

2. Emosional Commitment

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

3. Affective Commitment

   Komitmen ini dapat menjelaskan bagaimana para karyawan saling mengenal, terikat satu sama lain secara emosional serta terlibat dalam sebuah organisasi. Maka dari itu karyawan dengan komitmen afektif yang kuat akan terus bekerja dalam organisasi dengan giat karena keinginan sendiri.

4. Continuance commitment

   Komitmen berkelanjutan ini adalah tipe komitmen bagi karyawan yang tidak ingin meninggalkan organisasi karena takut akan kehilangan sumbangan yang telah ditanamkan pada organisasi dan menyadari bahwa tidak mungkin untuk mencari gantinya, sehingga karyawan tersebut akan menerima kerugian jika dia meninggalkan organisasi.

5. Normative commitment

Komitmen normatif ini memperlihatkan sejauh mana psikologis seorang karyawan terikat untuk menjadi bagian dalam organisasi yang didasarkan pada perasaan setia, rasa memiliki, kehangatan dan kebahagiaan.

2.3. Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja adalah perasaan positif tentang suatu pekerjaan. (Yudo, 2021) Kepuasan Kerja bagi karyawan merupakan kadaan emosional yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan. Kepuasan Kerja dapat mencerminkan keadaan positif karyawan terhadap pekerjaannya, sebaliknya karyawan yang memperoleh rendahnya Kepuasan Kerja tidak akan mencapai kepuasan psikologisnya pada akhirnya menimbulkan sikap negative bagi karyawan. Kepuasan Kerja juga tidak bisa disepelekan karena dengan adanya Kepuasan Kerja yang tercukupi maka minat dan semangat kerja pada karyawan akan meningkat (Lilyana et al., 2017). "Pada dasar nya Kepuasan Kerja adalah bentuk suatu perasaan senang karyawan dengan pandangan positif terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan perushaaan." (Wibowo,2015:132)

Pada dasarnya ketika seorang karyawan merasa nyaman pada pekerjaan yang dilakukannya dan kesetiann pada organisasinya juga tinggi, bisa dikatakan bahwa dalam pekerjaannya karyawan merasakan kepuasan yang sesuai dengan seharusnya dan yang diinginkan oleh para karyawan (Gunastri1 et al., 2019). Kepuasan Kerja memiliki 3 macam teori yang sudah umum dikenal, yaitu: *Discreoancy Theory, Equity Theory dan Two Factors Theory*. Yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. *Discrepancy Theory*

   Teori ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh **Porter.** Dalam teorinya Porter menunjukan bahwa kepuasan merupakan perbedaan antara apa yang dirasakan oleh pegawai tentang apa yang seharusnya ia terima dengan apa yang ia rasakan tentang apa yang sebenarnya ia terima.

   Locke (1969) menjelaskan, bahwa kepuasan atau ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan bergantung pada selisih (discrepancy) apa yang seharusnya ad, yaitu harapan, kebutuhan, dan nilai-nilai) dengan apa yang menurut perasaan atau

persepsinya telah diperoleh atau dicapai memalui kondisi-kondisi yang diinginkan dengan kkondisi-kondisi aktual.

2. *Equity Theory*

   Keadilan (equity) adalah suatu keadaan yang muncul dalam pikiran pegawai jika merasa bahwa rasio antara usaha dan imbalan adalah seimbang dengan rasio indiviu ynag dibandingkannya.

3. *Two Factors Theory*

   Teori ini menjelaskan bahwa Kepuasan Kerja berbeda dengan ketidakpuasan kerja. Artinya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu vairabel yang berkelanjutan. Teori ini juga membagi situasi yang mempengaruhi sikap pegaawai terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok penting, yaitu *satisfiers* atau *motivators* dan kelompok *dissatisfier* atau *hygiene faktors.*

   a. *Dissatisfiers*

      Merupakan hal-hal yang meliputi: gaji, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja, dan status. Hal ini diperlukan untuk memnuhi doorngan bilogis serta kebutuhan dasar pegawai sperti kebutuhan keamanan dan berkelompok. Apabila kebutuhan-kebutuhan tersebut tidak terpeenuhi makan karyawan merasa tidak puas.

   b. *Satisfier atau motivators*

      Meliputi hal-hal yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan, seperti prestasi, pengakuan, tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri, dan kemungkinan unttuk berkembang. Satisfier merupakan karakteristik pekerjaan yanf relevan denga urutan kebutuhan yang lebih tinggi pada pegawai serta perkembangan pskiloginya.

Meliputi hal-hal yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan, seperti prestasi, pengakuan, tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri, dan kemungkinan unttuk berkembang. Satisfier merupakan karakteristik pekerjaan yanf relevan denga urutan kebutuhan yang lebih tinggi pada pegawai serta perkembangan pskiloginya.

2.3.2 Faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Kerja

Sule & Priansa (2018:180) menyatakan, bahwa faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja adalah:

1. Faktor Psikologi

   Faktor psikologi merupakan faktor individual yang mencakup beberapa hubungan dengan mental seorang pegawai, kenyamanan bekerja, sikap terhadap pekerjaan, bakat dan juga keterampilan dari karyawan sendiri.

2. Faktor sosial

   Faktor sosial adalah hubungan baik dengan berinteraksi secara sosial menjaga hubungan baik antar rekan kerja maupun atasan dan seluruh ruang lingkup yang bekerja diperusahaan.

3. Faktor fisik

   Faktor fisik yang mana hubungan nya dengan kondisi fisik dalam lingkungan kerja meliputi; suasana kerja, perlegkapan kerja yang tersedia, jenis pekerjaan, umur, kesehatan karyawan, dan lain-lain.

4. Faktor finansial

   Faktor ini tentunya juga penting yang berhubungan dengan tanggung jawab, jaminan dan kesejahteraan karyawan, gaji atau upah, fasilitas yang disediakan perusahaan, berbagai tunjangan, kenaikan jabatan dan lain-lain.

2.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Adapun indikator-indikator yang mana bisa mempengaruhi variabel Kepuasan Kerja menurut (Yudo, 2021) antara lain:

1. Kesempatan untuk maju

   Selama bekerja dan mengahabiskan waktu di dunia pekerjaan akan ada saatnya kesempatan untuk bisa meningkatkan pengalaman dan kemampuan kerja.

2. Keadaan kerja

   Keadaan yang aman saat melakukan pekerjaan adalah membuat para karyawan merasa tenang dan juga bisa menikmati pekerjaannya selama bekerja.

3. Gaji

   Terkadang gaji tidak bisa memberi kepuasan terhadap pekerjaan yang sudah kita lakukan, dan tidak sedikit juga karyawan merasa tidak puas akan gaji yang didapatkan selama bekerja.

4. Pengawasan

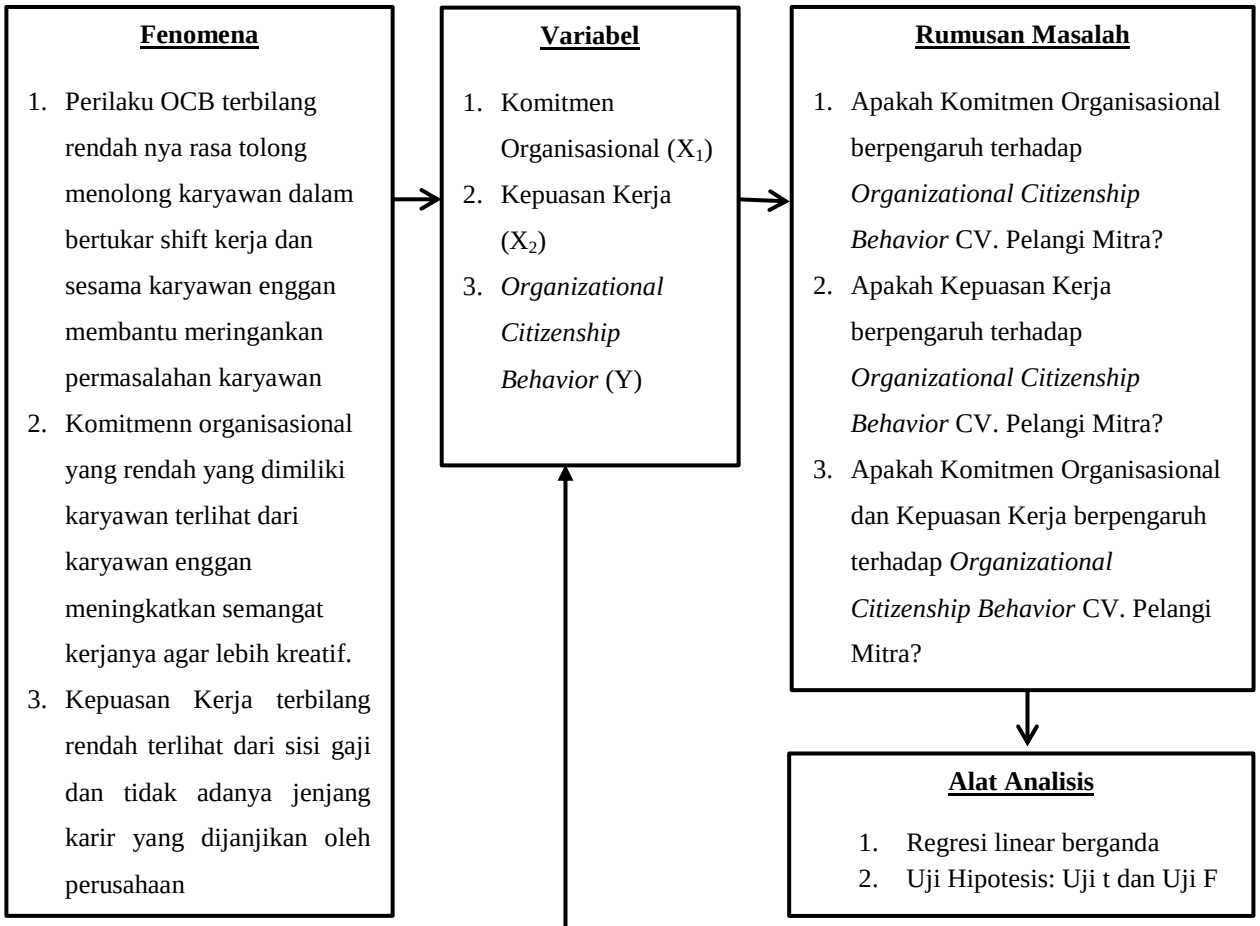
   Dalam hal ini pengawasan sangat penting karena ketika pengawasan yang kurang maksimal yang bisa ditimbulkan adalah karyawan yang lalai masuk kerja dan bisa berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan.

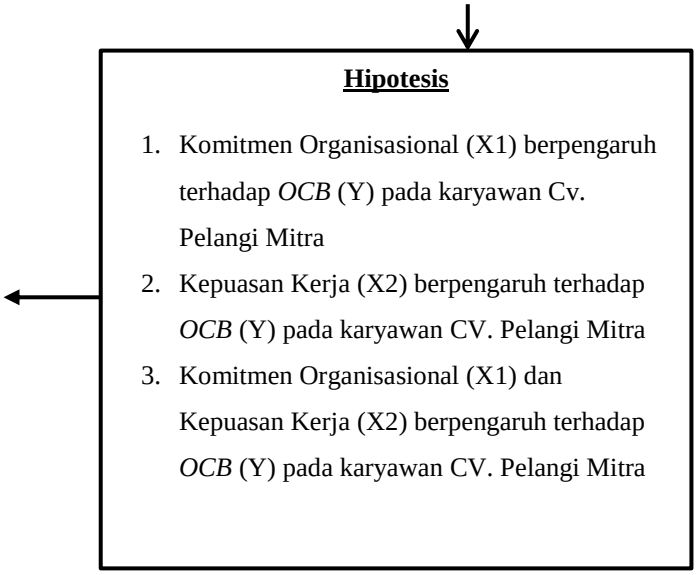
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Hasil
(Mahardika et al., 2019) Vol. 8, No. 1, 2019: 7340 – 7370	Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan	Menunjukan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
(Priyanto & Dr. Siti Nur Azizah, 2021)	Pengaruh Komitmen Organisasional, Loyalitas kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Oragnizational Citizenship Behavior* pada PT Pancang Mas Nusantara Kebumen.	Menyimpulkan bahwa Komitmen Organisaional tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sedangkan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB).*

(Priyadi et al., 2020) Vol. 2	Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan *Job Insecurity* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (studi pada pegawai non-PNS Kementrian Sosial RI).	Menyatakan bahwa Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
(PURWANTO et al., 2021) Vol. 9, No 1	*Effect of Transformational Leadership, Job Satisfaction and Organizatinal Commitments on Organizational Citizenship Behavior*	Menyatakan bahwa variabel Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizattinal Citizenship Behavior*
(Nurjanah et al., 2020)	*The Influence of Transformational leadership, Job Satisfaction, and Organizational Commitments on Organizational Citizenship Behavior* (OCB*) in the inspectorate general of the Ministry of Education and Culture.*	Dari hasil yang diperoleh, Komittmen Organisasional berpengaruh positif da signifikan terhadap *OCB.* Kepuasan Kerja berpengaruh siginfikan dan positif terhadap *OCB.*

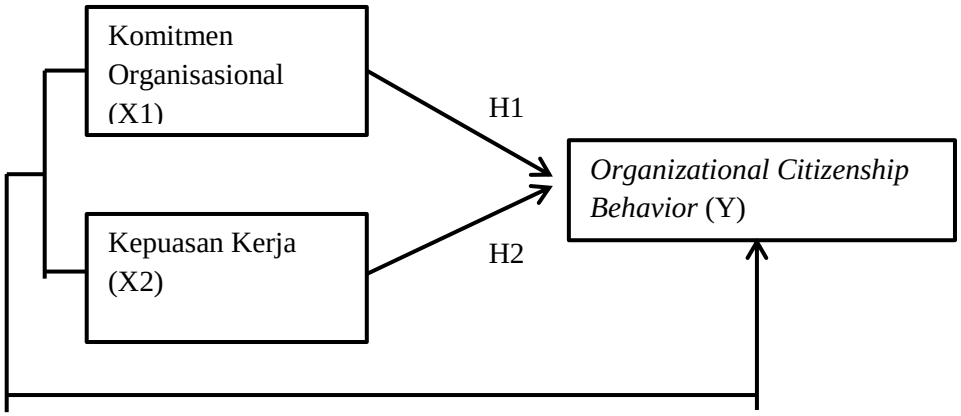
2.4 Kerangka pemikiran





Gambar 2.1 Struktur Kerangka Pemikiran

2.5 Kerangka Penelitian



Gambar 2.2 Kerangka Teori

2.6 Hipotesis

2.6.1. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior tentunya mempunyai berbagai faktor yang dapat mempengaruhinya diantaranya yaitu Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja (Yuliani & Katim, 2017). Ketika karyawan merasa puas dengan apa yang ada dalam

organisasi, maka karyawan akan memberikan hasil kinerja yang maksimal dan terbaik. Begitu juga dengan karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi, akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaan karena yakin dan percaya pada organisasi di mana karyawan tersebut bekerja. Komitmen organisasi dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*.

Hal ini di karenakan, dengan Komitmen Organisasional karyawan yang setia atau ada keinginan yang tinggi bertahan di perusahaan yang maka perilaku *OCB* karyawan akan tinggi. Menurut *Side Bet Theory* ketika komitmen yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi mungkin karena kehilangan senioritas atas promosi atau benefit. Konsep teori ini menekankan pada seseorang yang sewaktu-waktu dapat hilang jika orang itu meninggalkan organisasi. Penelitian terdahulu mendukung bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap *OBC*, seperti: (Kurniawan, 2019) yang membuktikan bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior.* Sehingga dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1: Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada CV. Pelangi Mitra Bandar Lampung.

2.6.2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizatinal Citizenship Behavior*

Menurut (Gunastri1 et al., 2019), puas atau tidak nya seorang karyawan tergaantung dengan perbedaan antara sesuatu yang mereka harapkan ketika sesuatu yang diharapkan oleh karyawan berbanding terbalik maka akan menimbulkan rasa ketidak puasan karyawan pada pekerjaan didalam organisasinya. Kepuasan atau ketidakpuasan karyawan tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan. Sebaliknya, apabila yang didapat karyawan lebih rendah daripada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas. Namun dari berbagai penelitian ditemukan bukti bahwa organisasi yang memiliki karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang memiliki karyawan yang kurang puas.

Kepuasan Kerja dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini dikarenakan ketika kepuasan karyawan dapat terpenuhi maka keskarelaan karyawan untuk memberikan kontribusi melebihi tugasnya terhadap organisasi maka terbentuklah perilaku *OCB.* Menurut teori Keadilan, ketika karyawan mendapatkan

imbalan yang sesuai dengan harapan dan beban kerja yang dilaksanakan maka karyawan akan memiliki Kepuasan Kerja yang tinggi. Penelitian terdahulu bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *OCB,* seperti: (Gunastri1 et al., 2019) membuktikan bahwa adanya pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizatinal Citizenship Behavior.* Sehingga dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_2: Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizatinal Citizenship Behavior* pada Cv. Pelangi Mitra Bandar Lampung.

2.6.3. Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

(Kurniawan, 2019) hasil penelitian ini menunjukan bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB).* (Gunastri1 et al., 2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB).* Sehingga dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_3: Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan CV. Pelangi Mitra Bandar Lampung