

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Organizational Citizenship Behavior**

Menurut Robbins (2012:4) dalam bukunya organizational behavior mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi dari kewajiban kerja formal seseorang karyawan, namun mendukung berpungsiya organisasi tersebut secara efektif. Pendapat lain mengenai pengertian OCB dikemukakan oleh Garay (2012:5) ia menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerjaan untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja dan di-reward oleh perolehan kinerja tugas. Menurut Budihardjo dikutip oleh Rosyada (2016) mengemukakan bahwa OCB memiliki karakteristik perilaku sukarela (extra-role behavior) yang tidak termasuk dalam uraian jabatan, perilaku spontan/tanpa sasaran atau perintah seseorang, perilaku yang bersifat menolong, serta perilaku yang tidak mudah terlihat serta dinilai melalui evaluasi kerja.

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi perannya ditempat kerja (Robbins,2017). OCB melibatkan perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, dan patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Peningkatan OCB dipengaruhi dua faktor utama, yaitu faktor internal (kepuasan kerja, komitmen,keperibadian, moral karyawan, motivasi, dan sebagainya) dan faktor eksternal (gaya kepemimpinan, kepercayaan kepada pemimpin, budaya organisasi, dan sebagainya).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan OCB merupakan perilaku sukarela yang melebihi kebutuhan dasar pekerja seperti membantu rekan kerja yang menguntungkan organisasi dan tidak berkaitan dengan sistem kompensasi.

### **2.1.1 Faktor-Faktor Organizational Citizenship Behavior**

Menurut Shweta dan Srirang dalam Suryalena dan Purba (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi OCB antara lain:

1. Disposisi individu dan motif individu disposisi individu seperti *positive affectivity*, *negative affectivity* *conscientiousness* *agreeableness* dan juga *locus of control* memainkan peranan penting dalam menentukan tingkat OCB yang ditampilkan oleh pegawai. Selain disposisi individu, pegawai didorong oleh motivasi baik intrinsik atau ekstrinsik untuk menunjukkan OCB.
2. Kohesivitas kelompok pegawai pada umumnya berhubungan langsung dengan kelompok kerja dalam pekerjaannya. Hal ini secara jelas memberikan pengaruh pada sikap dan perilaku pegawai tersebut. Kohesivitas kelompok mendorong munculnya OCB yang bertujuan untuk lebih mempererat hubungan agar kelompok menjadi kuat dan efektif.
3. Sikap pegawai OCB tergantung pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan mereka serta terhadap organisasi, yang meliputi:
  - Komitmen organisasi
  - Kepuasan kerja
  - Kepemimpinan transformasional
  - Keadilan organisasi

### **2.1.2 Indikator-Indikator Organizational Citizenship Behavior**

Podsakoff et al dikutip oleh Wisesa (2019) membagi *OCB* menjadi tujuh indikator yaitu:

1. Perilaku membantu  
Yaitu perilaku membantu teman kerja secara sukarela
2. Kepatuhan terhadap organisasi  
Yaitu perilaku yang melakukan prosedur dan kebijakan perusahaan melebihi harapan minimum perusahaan
3. Sportmanship

Yaitu tidak melakukan keluhan mengenai ketidak nyamanan bekerja, mempertahankan sikap positif ketika tidak dapat memenuhi keinginan pribadi, mengizinkan seseorang untuk mengambil tindakan demi kebaikan kelompok

4. Loyalitas terhadap organisasi

Didefinisikan sebagai loyalitas terhadap organisasi, meletakkan perusahaan diatas diri sendiri, mencegah dan menjaga perusahaan dari ancaman eksternal, secara mempromosikan reputasi organisasi

5. Inisiatif individual

Sama dengan apa yang disebut organ sebagai kesadaran (*conscientiousness*), merupakan derajat antusiasme dan komitmen ekstra pada kinerja melebihi kinerja maksimal dan yang diharapkan

6. Kualitas sosial

Dijelaskan sebagai tindakan keterlibatan yang bertanggung jawab dan konstruktif dalam proses politik organisasi, bukan hanya mengekspresikan pendapat mengenai suatu pemberian, tetapi mengikuti rapat, dan tetap mengetahui isu yang melibatkan organisasi

7. Perkembangan diri Meliputi keterlibatan dalam aktifitas untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman seseorang sebagai keuntungan bagi organisasi

## **2.2 Komitmen Organisasi**

Mehmud et.al dikutip oleh Ariani Medina Intan (2020) menyatakan bahwa komitmen dapat berkembang apabila pegawai mampu menemukan harapannya dan memenuhi kebutuhannya dalam sebuah organisasi. Robbins dan Judge dikutip oleh Ariani Medina Intan (2020) juga menyatakan bahwa komitmen adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak kepada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat memelihara keanggotaan didalam organisasi itu. Sopiah dikutip oleh Ariani Medina Intan (2020) menyatakan komitmen organisasi sebagai keadaan dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisai yang akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya.

Komitmen organisasi merupakan kesiapan karyawan untuk menghadapi pekerjaan, menerima tujuan organisasi, standar-standar yang ditetapkan organisai, prinsip

organisasi, etika dan nilai organisasi untuk tetap berada dalam lingkup organisasi (Porter, dikutip oleh Hapsari Gita Putu dan Surya Ketut Bagus 2019). Komitmen organisasi didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut (Robbins dan Judge dikutip oleh Hapsari Gita Putu dan Surya Ketut Bagus 2019).

Komitmen organisasional ialah pandangan yang mempertimbangkan kesetiaan seorang pegawai terhadap suatu organisasi atau industri dan berkelanjutan dimana para peserta mengartikulasikan kepeduliannya kepada organisasi atau industri untuk kesuksesan dan kemajuan jangka panjang menurut Mowdey, et al. dikutip oleh Hapsari Gita Putu dan Surya Ketut Bagus (2019)

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan Komitmen Organisasi merupakan keinginan untuk tetap ingin jadi anggota organisasi dan keterlibatan individu dengan organisasi.

### **2.2.1 Faktor-Faktor Komitmen Organisasi**

Menurut Dyne dan Graham dalam (Priansa, 2016) menyatakan bahwa faktor-faktor komitmen organisasi meliputi:

1. Personal terdiri atas keperibadian, usia, jenis kelamin dan pendidikan.
2. Posisional terdiri atas tingkat pekerjaan dan masa kerja.
3. Situasional terdiri atas lingkungan kerja dan dukungan organisasi.

### **2.2.2 Indikator-Indikator Komitmen Organisasi**

Menurut Griffin dikutip oleh Kahpi Sapari Heri dkk (2020) komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi, serta keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. (Luthans dikutip oleh Kahpi Sapari Heri dkk, 2020).

Menurut Lincoln dikutip oleh Kahpi Sapari Heri dkk (2020) dan Bashaw dikutip oleh Kahpi Sapari Heri dkk (2020) komitmen organisasi memiliki tiga indikator yaitu:

1. Kemauan karyawan, dimana adanya keinginan karyawan untuk mengusahakan agar tercapainya kepentingan organisasi.
2. Kesetiaan karyawan, yang mana karyawan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya untuk terus menjadi salah satu bagian dari organisasi.
3. Kebanggaan karyawan, ditandai dengan karyawan merasa bangga telah menjadi bagian dari organisasi yang diikutinya dan merasa bahwa organisasi tersebut telah menjadi bagian dalam hidupnya.

## **2.3 Kepuasan Kerja**

Dadang (2013:15) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerja, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Sutrisno (2014:75) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Seseorang yang merasa puas dengan pekerjaannya akan cenderung berperilaku positif terhadap organisasi tempatnya bekerja. Faruk dikutip oleh Putu Gita Hapsari dan Ketut Surya (2019). Kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi karena kepuasan kerja menentukan kesuksesan suatu organisasi tersebut. Teck dan Waheed dikutip oleh Putu Gita Hapsari dan Ketut Surya (2019).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan Kepuasan Kerja yaitu suatu perasaan positif tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki tingkat Kepuasan Kerja yang tinggi, berarti memiliki perasaan positif tentang pekerjaan itu.

### **2.3.1 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja**

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja menurut Robbins & Timothy A. Judge (2017) adalah sebagai berikut:

1. Kerja yang secara mental menantang. Karyawan cenderung untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan yang masih dimiliki, menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik untuk melihat seberapa baik karyawan tersebut bekerja.
2. Imbalan yang pantas. Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang karyawan persepsikan sebagai adil, tidak meragukan, dan segaris dengan pengharapan para karyawan.
3. Kondisi kerja yang mendukung. Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan karyawan dalam mengerjakan tugas dengan baik.
4. Rekan kerja yang mendukung. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan intraksi sosial.

### **2.3.2 Indikator-Indikator Kepuasan Kerja**

Terdapat indikator kepuasan kerja karyawan menurut Robbins & Timothy A. Judge (2017), yaitu sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri. Yaitu, pekerjaan yang menyenangkan dan memberikan kesempatan menggunakan keterampilan yang dimiliki.
2. Gaji saat ini. Yaitu, sistem penggajian dan keadilan yang sesuai dengan harapan karyawan.
3. Kesempatan promosi. Yaitu, karyawan yang mendapatkan peluang untuk naik jabatan.
4. Pimpinan. Yaitu memberikan gaya kepemimpinan yang dapat memotivasi karyawan.
5. Rekan kerja. Yaitu intraksi sosial yang mendukung antar semua karyawan

## 2.4 Penelitian Terdahulu

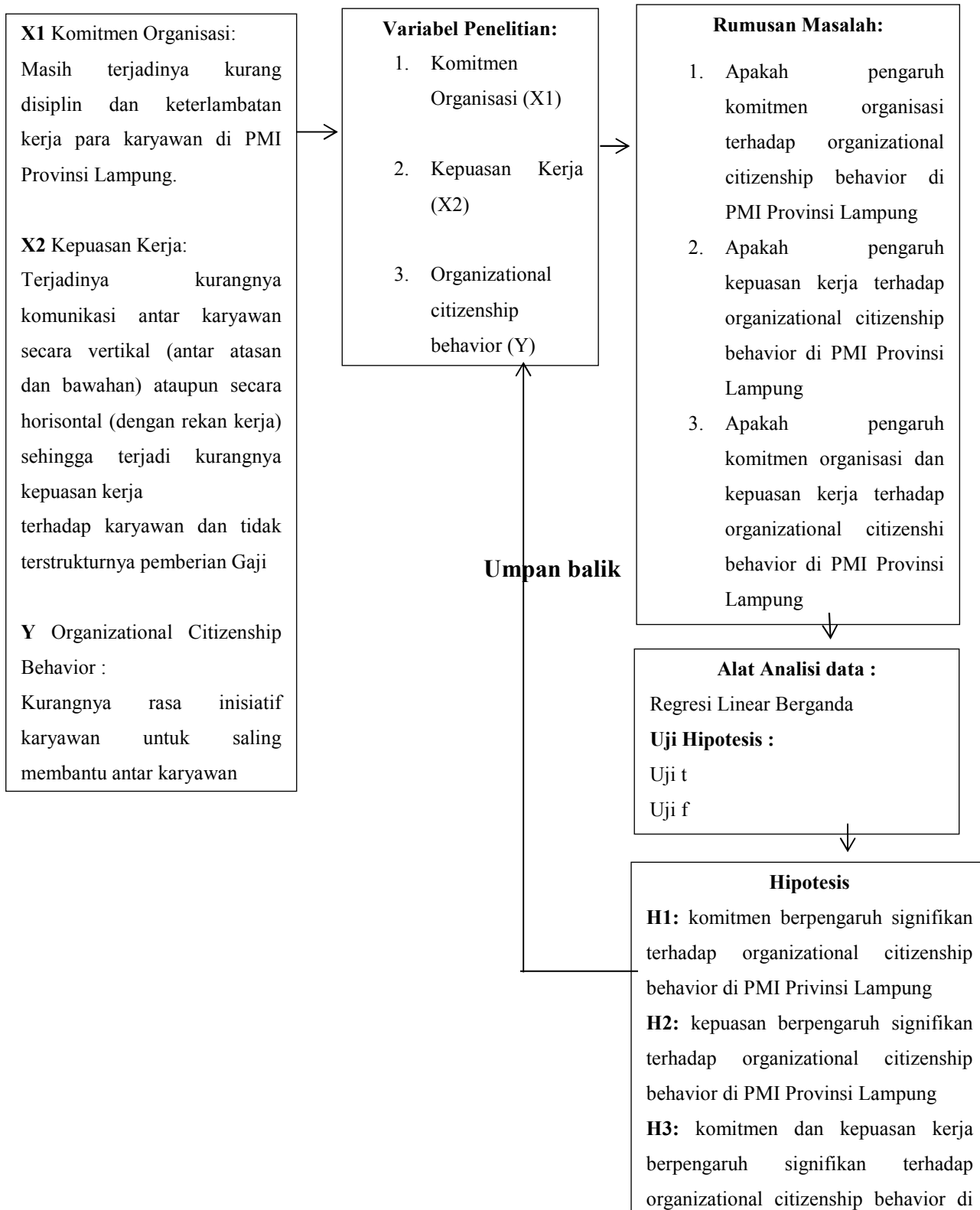
**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Hasil
1	Lintong dkk (2018). Jurnal EMBA Vol. 6 No 4 September 2018	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap OCB Pegawai Pada Kantor Sekertariat Daerah Kabupaten Minihasa Tanggrog.	Komitmen Organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap OCB.
2	Retti Rizda dkk (2021).	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).	Hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior. Variabel Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB
3	Niya Farikha Rosyada, dan Mudji Rahadjo 2016	Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pegawai di Kanwil PT. Pegadaian (persero) Jawa Tengah	Hasil ini menunjukkan bahwa budaya yang diterapkan pada sebuah perusahaan akan semakin membuat karyawan mempunyai sikap membantu yang ditunjukkan oleh para anggota organisasi pada pegawai di Kanwil PT. Pegadaian (persero) Jawa Tengah
4	Ni Kadek Tira Sahyoni, I Wayan Gede Supartha 2020	<i>The effect of Organizational Culture, Organizational Commitment and job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Hypothesis testing results indicate the Organization's culture, job Satisfaction and Organizational Commitment significant positive effect on Organizational Citizenship Behavior</i>
5	Maria Carceres Pinto Soares, dkk. 2020	<i>The effect of Motivation, Organizational Commitment and job Satisfaction towards Organizational Citizenship Behavior (OCB) at Headquarters of the Entrepreneurship Training Agency, Dili-Timor-Leste</i>	<i>Motivation has a significant positive effect on employee Organizational Citizenship Behavior</i> <i>Organizational Commitment has a significant positive effect on the Organizational Citizenship Behavior of employees</i> <i>Job Satisfaction has a significant positive effect on employee Organizational Citizenship Behavior</i>

## 2.5 Kerangka Pikir

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dirumuskan suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini, seperti yang disajikan sebagai berikut:

**Gambar 2.1 : Krangka Pikir**





## **2.6 Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumus masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiono, 2016). Dengan demikian itu hipotesis merupakan kesimpulan yang bersifat sementara dimana akan berlaku ketika telah terbukti kebenarannya. Berdasarkan teoritis dan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

### **2.6.1 Pengaruh Komitmen Organisasi (X1) terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y)**

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja. OCB adalah suatu perilaku kerja karyawan di dalam organisasi yang dilakukan sukarela diluar deskripsi kerja yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi. Organ dalam Titisari (2014:6) yang menyatakan bahwa “organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditujukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktifitas individual karyawan”. Komitmen organisasi adalah indikator perilaku yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kekuatan karyawan dalam bertahandan melaksanakan tugas dan kewajibannya pada organisasi.

Robbins dan Judge (2015:47) mendefinisikan komitmen organisasi adalah tingkat dimanaseorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasitujuan dan harapannya untuk tetap menjadi anggota. Berdasarkan uraian dari kerangka teori di atas, maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H1: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja di PMI Provinsi Lampung

### **2.6.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan (X2) terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y)**

Robbins dan judge (2015:46) mendefinisikan kepuasan kerjaadalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari

karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan yang negatif. Robbin dalam Kaswan (2012:288) menyatakan kepuasan kerja sebagai sesuatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup ada kondisi kerja yang kurang dari ideal dan serupa ini berarti penilaian (assessment) seorang karyawan terhadap berapa puas dan tidak puas akan pekerjaan merupakan penjumlahan yang rumit dari sebuah unsur pekerjaan.

H2 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior tenaga medis di PMI Provinsi Lampung.

### **2.6.3 Pengaruh Komitmen Organisasi (X1) dan Kepuasan Kerja Karyawan (X2) terhadap Organizational Citizenship Behavior**

Penelitian oleh Mita dan Suwandana (2017) juga mengatakan bahwa Komitmen dan Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Perilaku yang seperti ini dapat muncul apabila karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi dan juga apabila karyawan merasa puas dengan organisasi atau dengan pekerjaannya. Hal ini dapat menyebabkan karyawan akan melakukan hal-hal yang positif agar dapat memajukan perusahaan.

Jika seseorang memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaannya maka seseorang akan selalu melakukan hal yang positif terhadap pekerjaannya, seperti menunjukkan sikap conscientiousness (sikap berusaha melakukan sesuatu yang lebih terhadap perusahaan, perilaku yang sukarela yang bukan merupakan hal yang wajib bagi seseorang karyawan), sportmanship (sikap toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam perusahaan tanpa merasa terbebani).

H3 : Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior.

