

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organ mengkenalkan konsep *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* tahun 1977. *Organizational Citizenship Behavior* adalah tingkah laku individu yang sifatnya langsung dan tidak langsung untuk memperoleh adanya insentif dari sistem formal dan semuanya mempengaruhi peran organisasi yang efektif. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memberikan sumbangan untuk perusahaan berupa meningkatkan produktifitas rekan kerjanya, meningkatkan produktifitas manajer, penghematan sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasisecara keseluruhan, meningkatkan stabilitas organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Ramadhanu, 2015).

Adanya hal yang bekerja sama dan saling terkoordinasi bisa menjadikan pentignya fungsi organisasi. Adanya perilaku tambahan di luar diskripsi pekerjaan dalam perusahaan disebut *Organizational Citizenship Behavior* (Sumiyarsih, 2012)

Menurut Allen dalam (Suyono, 2015), OCB merupakan sumbangan seseorang di tempat kerja dengan melebihi tuntutan peran ditempat kerja. OCB berhubungan dengan sesuatu yang meliputi suka membantu orang lain, menjadi sumbangan untuk tugas ekstra, menurut pada aturan dan prosedur di tempat individu tersebut. Menurut Organ (dalam Hendrawan et all 2017) mengatakan *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku individu yang bersifat kebijaksanaan untuk memilih secara bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal dan secara keseluruhan dapat mengembangkan fungsi efektif suatu organisasi.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan :

- 1) Perilaku yang dilakukan diluar pekerjaan formal, yang bertujuan untuk kepentingan organisasi.
- 2) Perilaku yang tidak mengharapkan imbalan atau penghargaan secara formal.
- 3) Perilaku yang muncul dari dalam diri sendiri karyawan, bukan merupakan sebuah perilaku yang diperintahkan secara formal.

Organ dalam (Hendrawan et all, 2017) mengatakan bahwa terdapat lima dimensi OCB sebagai berikut :

a. *Altruism*

Altruism adalah tingkat laku untuk membantu sesama karyawan yang merasa sulit dan kesusahan dalam suasana yang dihadapi. Hal ini mencakup organisasi dan masalah individu. Hal ini menekankan pada bantuan dan bukan kewajiban yang ditanggung. Orang yang memiliki sifat *altruistif* akan secara spontan menolong orang yang sedang membutuhkan bantuan, baik orang yang sudah dikenal maupun orang asing. Perilaku ini dilakukan dimana saja dan tidak dilakukan ketika ada pengawas ataupun atasan, karena pada dasarnya perilaku *altruism* tidak mengharapkan imbalan apapun.

b. *Conscientiousnes*

Conscientiousness adalah hal yang ditampilkan dengan cara berusaha melakukan lebih dari yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela tidak masuk dalam tugas dan kewajiban pegawai. Hal ini bisa menjadi tugas dari karyawan. Sehingga bisa sampaike depan dari panggilan tugas. Individu dengan skor tinggi pada *conscientiousness* memiliki disiplin diri yang tinggi, dapat diandalkan, tepat waktu, dan mengikuti norma dan peraturan. Adanya perilaku tersebut bisa menunjukkan bahwa karyawan dapat menerima dan mentaati peraturan dan standar yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Perilaku ini tentunya memberikan keuntungan kepada perusahaan, dimana perilaku menyimpang dari karyawan akan berkurang. salah satu contoh dari tindakan *conscientiousness* adalah menyerahkan laporan penjualan lebih awal dari waktu yang ditentukan.

c. *Courtesy*

Hal ini bisa digunakan untuk menjaga hubungan dengan rekan kerja untuk menghindari problem interpersonal. Orang yang mempunyai dimensi ini ialah orang yang bisa menghormati orang lain. Karyawan dengan perilaku ini memiliki perhatian yang tinggi terhadap orang lain dan berusaha mencegah munculnya masalah baik masalah untuk dirinya sendiri atau masalah bagi orang lain. Tindakan ini dapat berupa tindakan membangun hubungan yang baik dengan orang lain seperti menawarkan tumpangan pulang kepada rekan kerja, selain itu dapat juga sebagai tindakan mencegah timbul masalah seperti mengingatkan jadwal meeting kepada rekan kerja agar tidak lupa, dan lain sebagainya.

d. *Sportmanship*

Hal ini menampilkan toleransi dengan keadaan yang kurang cocok dalam perusahaan tanpa adanya keberatan – keberatan. Karyawan dengan tingkah laku *sportmanship* mempunyai toleransi yang tinggi dan sikap yang rendah. Perilaku ini tidak hanya diberikan kepada perusahaan namun juga kepada sesama karyawan. Karyawan akan lebih saling menghargai dan sopan kepada perbedaan yang ada di dalam lingkungan kerja. Sebagai contoh perilaku *sportmanship* adalah tidak akan membesar - besarkan masalah, mengeluh tentang sesuatu yang sepele, dan fokus pada kesalahan dalam pekerjaan. Karyawan dengan perilaku *sportmanship* memiliki tingkat adaptasi yang tinggi akan mudah beradaptasi dengan kebijakan ataupun kondisi kerja yang mungkin kurang ideal bagi karyawan. Hal ini memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam menghemat waktu untuk menyelesaikan masalah-masalah kecil.

e. *Civic virtue*

Civic virtue merupakan perilaku yang menunjukkan adanya tanggung jawab dalam kehidupan organisasi, mengambil hal yang baru untuk merekomendasikan untuk operasi atau syarat perusahaan yang dapat diperbaiki, dan melindungi sumber – sumber yang di miliki organisasi.

Perilaku ini menunjukkan dukungan kepada keberlangsungan organisasi. Karyawan dengan perilaku *civic virtue* memiliki *self involment* yang tinggi terhadap perusahaan. Karyawan dengan *civic virtue* yang tinggi dapat ditunjukkan dengan memberikan masukan - masukan yang berguna untuk peningkatan kualitas perusahaan, selalu mengikuti perkembangan perusahaan, mengikuti kegiatan-kegiatan diluar pekerjaan yang diadakan oleh perusahaan, menjaga nama baik perusahaan dengan berperilaku baik ketika menggunakan atribut perusahaan di lingkungan eksternal, dan sebagainya.

Menurut Podsakoff (2000), adanya tujuan dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) antara lain, yaitu :

1. *Organizational Citizenship Behavior* bisa mempererat adanya produktivitas rekan kerja. Karyawan yang bisa membantu rekan kerja yang bisa mempercepat hal yang bisa diselesaikan tugas dalam rekan kerjanya hingga bisa meningkatkan produktivitas rekan itu. Adanya waktu bisa membantu produktivitas rekan kerja akan bisa mempercepat tugas dan rekan kerjanya hingga gilirannya dalam meningkatkan produktivitas rekan teman. Adanya berjalannya waktu untuk bisa membantu nilai yang diperlihatkan karyawan yang bisa menyebarkan dalam best practice yang ada di seluruh unit kerja (Darto, 2014).
2. *Organizational Citizenship Behavior* menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan :
 - a. Jika karyawan saling menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan atasan, konsekuensinya atasan dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan organisasi (Darto, 2014).
 - b. Karyawan yang menampilkan *concentioussness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajmen sehingga dapat mendelegasikan tanggung jawab lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh atasan untuk melakukan tugasnya yang lebih penting (Darto, 2014).

- c. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut (Darto, 2014)..
 - d. Karyawan yang menampilkan perilaku *sportmanship* akan sangat menolong Atasan tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan - keluhan kecil karyawan.
3. *Organizational Citizenship Behavior* membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok :
- a. Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, dan kerekatan kelompok, sehingga anggota kelompok tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok.
 - b. Menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik organisasi berkurang (Darto, 2014).
4. *Organizational Citizenship Behavior* dapat menjadikan sarana efektif untuk mengoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja :
- a. Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektifitas dan efisiensi kelompok.
 - b. Menampilkan perilaku *courtesy* (misalnya saling membari informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan (Darto, 2014).
5. *Organizational Citizenship Behavior*
- a. Memberikan teladan adanya organisasi yang bisa menolong dan memeprtahankan karyawan baik
 - b. Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi tersebut (Darto, 2014).

6. *Organizational Citizenship Behavior* untuk meningkatkan kelebihan organisasi untuk menyesuaikan perubahan lingkungan
 - a. Karyawan yang menunjukkan perilaku yang bersedia untuk mengembang tanggung jawab baru dan menolong keahlian baru, untuk meningkatkan kemampuan organisasi yang menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi di lingkungan.
 - b. Karyawan dengan aktif untuk hadir dengan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di perusahaan dengan menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh perusahaan tersebut (Darto, 2014).
7. *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan stabilitas kerja organisasi :
 - a. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat sehingga akan meningkatkan stabilitas dari kinerja unit kerja (Darto, 2014).

Karyawan yang *conscientious* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.

2.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perilaku individu yang mencerminkan gambaran pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah total dari hal yang rumit dan mencapai beberapa unsur pekerjaan. Kepuasan kerja adanya total dari hal yang berbeda dan terpisah. Kepuasan kerja adalah persepsi terhadap pekerjaan individu yang menggambarkan adanya jumlah hal yang diteruma dan mereka percaya dan semestinya diterima. Karyawan yang puas dalam kerja kemungkinan lebih besar untuk berbicara kelebihan perusahaan, menolong teman kerja, dan membuat kinerja pekerjaan melebihi standart dan karyawan yang puas mungkin lebih patuh terhadap adanya pekerjaan dengan mengulang pengalaman positif mereka (Sudaryo, 2018 :75).

Definisi kepuasan kerja menurut Locke (dalam Sumiyarsih et all 2012) definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluative dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah

“keadaan emosi yang sedang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Menurut Kreitner dan Kinicki (dalam Sudaryo, 2018), kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah “sebuah tanggapan afektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang.

Menurut pengertian di atas bisa dinyatakan bahwa adanya kepuasan kerja bisa bersigat privasi sehingga kepuasan karyawan memiliki tingkat sendiri-diri. Serta adanya kepuasan kerja termasuk dalam hal individu yang berlaku untuk nilai-nilainya. Adanya banyak faktor yang sesuai dengan harapan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasanyang dirasakan.

Menurut Micheal dan Ferrel dalam (Irbayuni, 2012) kepuasan kerja dapat diukur dengan lima indikator, yaitu :

- a. Kepuasan terhadap pekerjaan
- b. Kepuasan terhadap atasan
- c. Kepuasan terhadap kebijakan organisasi
- d. Kepuasan terhadap dukungan organisasi
- e. Kepuasan terhadap adanya kesempatan untuk maju

Menurut Kreitner dan Kinicki (dalam Sudaryo, 2018) lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu sebagai berikut :

1) Pemenuhan Kebutuhan

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2) Perbedaan

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

3) Pencapaian Nilai

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4) Keadilan

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5) Komponen Genetik

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan factor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

2.3 Komitmen Organisasional

2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasional

Menurut (Gibson dalam Sudaryo, 2018:144) mendefinisikan komitmen organisasional adalah identifikasi rasa keterlibatan loyalitas yang diperlihatkan pekerja terhadap organisasi atau unit organisasi. Komitmen Organisasional ditunjukkan dalam sikap penerimaan, keyakinan atau komitmen/dedikasi yang kuat serta tanggung jawab untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi demi tercapainya tujuan organisasi

Komitmen organisasional diartikan sebagai pandangan psikologi anggota organisasi terhadap keterikatannya dengan organisasi tempat dia bekerja. Komitmen organisasional memainkan peran penting dalam menentukan apakah seorang karyawan akan tinggal dengan organisasi untuk jangka waktu yang lebih lama dan bekerja dengan penuh semangat untuk mencapai tujuan organisasi. Jika komitmen organisasi ditentukan, itu membantu memprediksi kepuasan karyawan, keterlibatan karyawan, distribusi kepemimpinan, kinerja kerja, ketidakamanan kerja, dan atribut serupa. Tingkat komitmen seorang karyawan terhadap pekerjaannya penting untuk diketahui dari sudut pandang manajemen untuk dapat mengetahui dedikasinya terhadap tugas yang diberikan kepadanya setiap hari. Komitmen Organisasional didefinisikan sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi, yang dicirikan oleh penerimaan nilai dan tujuan organisasi, kesediaan berusaha demi organisasi dan keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi” (Robbins and Judges, 2011).

Berdasarkan uraian diatas bahwa komitmen organisasional adalah sikap karyawan yang tertarik dengan tujuan, nilai, dan sasaran organisasi yang ditunjukkan dengan adanya penerimaan individu atas nilai dan tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk berorganisasi sehingga membuat individu betah dan tetap ingin bertahan di organisasi tersebut demi tercapainya tujuan dan kelangsungan organisasi.

2.3.2 Aspek-Aspek Komitmen Organisasional

Menurut Steers (dalam Hutomo, 2015) komitmen karyawan terhadap organisasi mempunyai tiga aspek yaitu:

a. Identifikasi

Merupakan keyakinan dan penerimaan terhadap serangkaian nilai dan kesamaan nilai dan tujuan pribadi dengan nilai dan tujuan organisasi, penerimaan terhadap kebijakan organisasi serta adanya kebanggaan menjadi bagian dari organisasi. Aspek identifikasi ini dapat dikembangkan dengan memodifikasi tujuan organisasi, sehingga mencakup beberapa tujuan pribadi para karyawan ataupun dengan kata lain organisasi memasukkan pula kebutuhan dan keinginan karyawan dalam tujuan organisasinya sehingga akan membuahakan suasana saling mendukung diantara para karyawan dengan rela menyumbangkan sesuatu bagi tercapainya tujuan organisasi, karena karyawan menerima tujuan organisasi yang dipercaya telah disusun demi memenuhi kebutuhan pribadi mereka pula (Hutomo, 2015).

b. Keterlibatan

Keinginan kuat untuk berusaha demi kepentingan organisasi. Hal ini tercermin dari usaha karyawan untuk menerima dan melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya. Karyawan bukan hanya sekedar melaksanakan tugas - tugasnya melainkan selalu berusaha melebihi standar minimal yang ditentukan oleh organisasi. Karyawan akan terdorong pula untuk melakukan pekerjaan diluar tugas dan peran yang dimilikinya apabila bantuannya dibutuhkan oleh organisasi. Bekerja sama dengan pimpinan ataupun dengan sesama teman kerja. Salah satu cara yang dapat dipakai untuk memancing

keterlibatan karyawan adalah dengan memancing partisipasi mereka dalam berbagai kesempatan pembuatan keputusan, yang dapat menumbuhkan keyakinan pada karyawan bahwa apa yang telah diputuskan merupakan keputusan bersama (Hutomoyo, 2015) .

c. Loyalitas

Karyawan terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seorang untuk melanggengkan hubungannya dengan organisasi, kalau perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya demi mencapai kesuksesan dan keberhasilan organisasi tersebut. Kesediaan karyawan untuk mempertahankan diri bekerja dalam organisasi adalah hal yang penting dalam menunjang komitmen karyawan terhadap organisasi dimana mereka bekerja. Hal ini dapat diupayakan bila karyawan merasakan adanya keamanan dan kepuasan didalam organisasi tempatia bergabung untuk untuk bekerja (Hutomoyo, 2015) .

2.3.3 Jenis-Jenis Komitmen Organisasional

Meyer dan Allen dalam (Sudaryo 2018:142) mengemukakan tiga dimensi dalam komitmen kerja pegawai, yaitu:

1) Komitmen Afektif (*Affektive Commitment*)

Melibatkan perasaan emosional dari pegawai serta mengidentifikasi keterlibatan dalam organisasi. Komitmen afektif muncul dari kondisi pekerjaan dan harapan yang sesuai kenyataan. Komitmen Afektif (*affective commitment*), merupakan keterikatan emosional terhadap organisasi dan kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi (Sudaryo, 2018).

- a. Keinginan berkarir di organisasi.
- b. Rasa percaya terhadap organisasi.
- c. Pengabdian kepada organisasi.

2) Komitmen Berkelanjutan (*Contiuance Commintment*)

Komitmen pegawai berdasarkan hitungan biaya muncul apabila keluar organisasi. Hal ini dapat terjadi karena promosi dan benefit, atau tidak dapat menemukan pekerjaan lain. Komitmen kelanjutan dihasilkan dari keuntungan yang bertambah selama bekerja dalam organisasi dan tidak memiliki pilihan lain

dalam bekerja. Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) yang tinggi akan bertahan di organisasi, bukan karena alasan emosional, tetapi karena adanya kesadaran dalam individu tersebut akan kerugian yang akan dialami jika meninggalkan organisasi (Sudaryo, 2018)..

- a. Kecintaan pegawai kepada organisasi
- b. Keinginan bertahan dengan pekerjaannya
- c. Bersedia mengorbankan kepentingan pribadi
- d. Keterikatan pegawai kepada pekerjaan
- e. Tidak nyaman meninggalkan pekerjaan saat ini

3) Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

Komitmen pegawai berdasarkan rasa kewajiban untuk tetap berada dalam organisasi karena pertimbangan mereka terhadap organisasi. Penjelasan mengenai komitmen organisasional ini akan diketahui tentang pengaruhnya dalam OCB, dan bisa dilihat dari dimensi-dimensi mulai dari dimensi umum hingga dimensi khusus komitmen organisasional. Komitmen normatif (*normative commitment*) merupakan suatu keharusan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena alasan moral atau alasan etika (Sudaryo, 2018)..

- a. Kesetiaan terhadap organisasi
- b. Kebahagiaan dalam bekerja
- c. Kebanggaan bekerja pada organisasi

Penelitian yang dilakukan Tree dan Suryoko (2016) dapat disimpulkan bahwa komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen kontinuen memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Artinya, apabila semakin baik komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen kontinuen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimiliki karyawan maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan semakin meningkat (Sudaryo, 2018).

2.3.4 Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional

Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen dalam organisasional antara lain upah, hubungan dengan atasan, rekan kerja, kondisi kerja, kesempatan untuk berkembang, dan lain-lain (Sudaryo, 2018:142). Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

- 1) Individu-individu menjadi semakin terikat dengan organisasi dan rekan kerja karena mereka lebih sering bersama
- 2) Senior menjadi faktor yang menguntungkan karena dapat mengembangkan perilaku kerja yang bersifat positif.
- 3) Kesempatan bersaing dalam pekerjaan dan berkurang karena usia. Hal ini menyebabkan pegawai lebih antusias dalam mempertahankan pekerjaannya sendiri.

MSteers dan Porter (dalam Hutomo, 2015) membedakan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen terhadap perusahaan menjadi empat kategori, yaitu:

- a) **Karakteristik personal**
Pengertian karakteristik personal mencakup: usia, masa jabatan, motif berprestasi, jenis kelamin, ras, dan faktor kepribadian. Sedang tingkat pendidikan berkorelasi negatif dengan komitmen terhadap perusahaan.
- b) **Karakteristik pekerjaan**
Karakteristik pekerjaan meliputi kejelasan serta keselarasan peran, umpan balik, tantangan pekerjaan, otonomi, kesempatan berinteraksi, dan dimensi inti pekerjaan (Hutomo, 2015).
- c) **Karakteristik struktural**
Faktor-faktor yang tercakup dalam karakteristik struktural antara lain ialah: derajat formalisasi, ketergantungan fungsional, desentralisasi, tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan fungsi kontrol dalam perusahaan (Hutomo, 2015)..
- d) **Pengalaman kerja**
Pengalaman kerja dipandang sebagai kekuatan sosialisasi yang penting, yang mempengaruhi kelekatan psikologis (Hutomo, 2015).

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Imran (2017) Pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada karyawan PT. Patra SK	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan metode pengumpulan data survei dengan menggunakan angket untuk mengungkap data pribadi subjek dan skalapengukuran.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, OCB karyawan di PT. Patra SK secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh kepribadian karyawan. Implikasinya, semakin baik kepribadian karyawan maka OCBnya cenderung semakin kuat. Namun demikian, kepribadian pada dasarnya relatif sulit untuk diubah oleh kebijakan manajemen, meskipun dapat diubah memerlukan kondisi dan waktu yang relatif lama. Kebijakan yang mungkin dilakukan oleh manajemen adalah, ketika melakukan rekrutmen calon karyawan, memilih calon-calon yang memiliki kepribadian yang baik.
2.	Imran et all (2017) Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).	Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Kemudian teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, dan analisis regresi	Kesimpulan dari penelitian ini bahwa iklim organisasi dan Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada karyawan PT. PLN (Persero) Area Palopo baik secara parsial maupun secara simultan

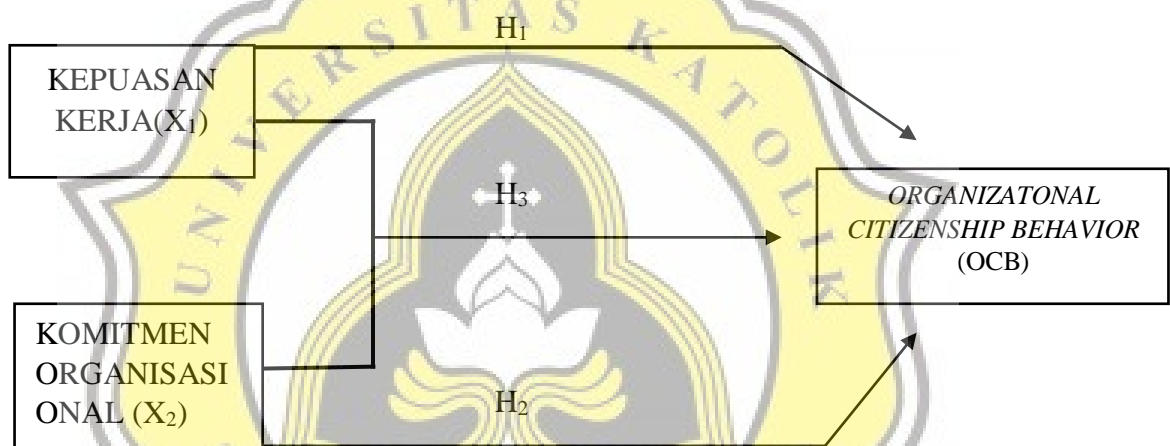
		linear berganda. Analisis deskriptif berisi tentang bahasan secara deskriptif mengenai tanggapan yang diberikan responden pada kuesioner.	
3	Jurnal Mangemen Unud Dewi (2016) Pengaruh kepuasan kerja terhadap organisasional Citizenship behavior (ocb) dengan komitmen Organisasional sebagai variabel mediasi	Penelitian dilakukan pada karyawan hotel aget jaya dengan jumlah responden 41 karyawan. Responden penelitian ditentukan menggunakan metode sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk mengukur 13 indikator. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis jalur.	Hasil pengujian mendapatkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, serta komitmen organisasional dinilai secara signifikan memediasi hubungan antara kepuasan kerja terhadap OCB.

Sumber : Data sekunder yang diolah (2019)

2.5 Kerangka Pikir Penelitian

Setiap organisasi tentu sangat mengharapkan perilaku yang baik dari setiap karyawannya. Sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat (Puskesmas) menuntut setiap karyawan memiliki perilaku yang dapat memuaskan pasien maupun keluarga pasien dan masyarakat. Hal ini juga berlaku

pada Puskesmas Rowosari I Kabupaten Kendal. Sebagai suatu instansi yang sangat dekat dengan masyarakat tentunya interaksi di dalam pelayanan juga semakin kompleks hal ini dikarenakan puskesmas melayani bermacam penyakit dan juga latar belakang pasien yang tidak sama antar lain. Untuk menjalankan sebuah pelayanan masyarakat yang kompleks tersebut para karyawan diharapkan tidak hanya melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar kerja (*in role*) namun juga harus menunjukkan perilaku diluar dari standar pekerjaan yang berguna bagi tercapainya tujuan organisasi (*extra role*) atau disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).



Gambar 1. Kerangka pikir penelitian

2.5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang masih harus diuji kebenarannya melalui penelitian (Sugiyono, 2017). Hipotesis adalah dugaan sementara yang perlu dibuktikan secara empiris lewat pengujian data Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H₁ : Ada pengaruh Kepuasan Kerja terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
- H₂ : Ada pengaruh Komitmen Organisasi terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
- H₃ : Ada pengaruh Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2.6. Definisi Operasional

Tabel 2.2 Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Item
1	OCB Organ dalam (Titisari 2014) Perilaku individu dalam sistem kerja bersifat sukarela pendukung fungsi organisasi.	Altruism Merupakan dimensi yang menunjukkan perilaku sukarela untuk menolong dalam bekerja yang dapat diukur dari : 1. Sukarela menolong orang lain dalam masalah pekerjaan 2. Memberikan pengarahan terhadap karyawan Puskesmas baru 3. Membantu teman kerjamengejar ketertinggalanpekerjaan	1. Saya bersedia menolong karyawan lain yang meminta bantuan. 2. Saya bersedia membantu karyawan Puskesmas lain berkaitan dengan permasalahan pekerjaan yang ada dalam organisasi Puskesmas 3. Saya bersedia memberikan pengarahan terhadap karyawan puskesmas baru.
		Conscientiousness Merupakan Perilaku melampaui kebutuhan, ketepatan waktu, perawatan peralatan yang digunakan, melestarikan sumber daya, dan hal-hal yang terkait dengan perawatan internal yang dapat diukur dari : 1. Bekerja melampaui kebutuhan 2. Ketepatan waktu 3. Menggunakan peralatan yang ada dengan baik	1. Saya rela untukbekerja melebihi waktu yang ditentukan dalam Puskesmas 2. Saya mematuhi peraturanyang ada dalam organisasi Puskesmas meskipun tidak adayang mengawasi 3. Saya memiliki kesadaran menggunakan peralatan dengan baik di Puskesmas.
		Courtesy Merupakan perilaku mencegah timbulnya masalah dalam bekerja baik untuk diri	1. Saya memiliki kesadaran untuk selalu menjaga hubunganagar terhindar dari masalah-

	<p>sendiri maupun orang lain yang dapat diukur dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu rekan kerja dalam mencegah timbulnya masalah. 2. Mengingatkan rekan kerja akan dampak atas tindakan yang dilakukan. 3. Memberikan informasi terbaru kepada rekan kerja. 	<p>masalah interpersonal dengan karyawan Puskesmas</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Saya bersedia mengingatkan rekan kerja akan dampak atas tindakan yang dilakukan. 3. Saya memiliki kesadaran untuk tidak membuat masalah dengan karyawan lain.
	<p>Sportmanship Merupakan perilaku toleransi terhadap ketidaknyamanan dalam bekerja dan tidak mengeluh terhadap kondisi pekerjaan yang dapat diukur dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toleransi terhadap ketidaknyamanan dalam bekerja. 2. Tidak mengeluh terhadap kondisi pekerjaan. 3. Mampu menerima dan menyesuaikan dengan kebijakan perusahaan meskipun tidak sesuai dengan pendapat diri sendiri. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya tidak suka mengeluh dalam bekerja di organisasi Puskesmas 2. Saya tidak membesar-besarkan masalah diluar proporsinya karyawan 3. Saya siap berdiskusi tentang permasalahan dalam Puskesmas.
	<p>Civic Virtue Merupakan perilaku keterlibatan dengan organisasi yang dapat diukur dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terlibat baik dengan organisasi. 2. Mengikuti perkembangan organisasi 3. Menunjukkan perilaku 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya selalu mengikuti segala pertemuan di dalam puskesmas untuk karyawan 2. Saya selalu mengikuti perubahan yang ada dalam Puskesmas 3. Saya selalu mengikuti informasi dalam

		yang menjaga citra organisasi	Puskesmas 4. Saya selalu menjaga nama baik puskesmas
2	Kepuasan Kerja Ferrel dalam (Irbayuni 2012) sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri, dan hubungan sosial individual di luar kerja	Kepuasan terhadap pekerjaan bagaimana tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaanyang dapat diukur dari : 1. Tingkat persepsi karyawan terhadap pekerjaan 2. Jenis Kepuasan dalam kerja	1. Saya merasapuas bekerja sebagai karyawan Puskesmas 2. Saya merasa puas saat melayani masyarakat 3. Saya semangat saat melayani masyarakat
		Kepuasan terhadap atasan bagaimana tingkat kepuasan karyawan terhadap atasan-atasanyang dapat diukur dari : 1. Tingkat persepsi karyawan terhadap atasan di organisasi. 2. Hubungan dengan organisasi	1. Saya puas sebagai karyawan dengan atasan-atasan di Puskesmas 2. Atasan sering memberi pengarahan kepada karyawan 3. Karyawan aktif dalam sistem organisasi puskesmas

		<p>Kepuasan terhadap kebijakan organisasi bagaimana tingkat kepuasan terhadap kebijakan di organisasi terhadap karyawan yang dapat diukur dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat persepsi karyawan terhadap kebijakan organisasi sebagai karyawan 2. Jenis kebijakan yang diterima 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa kebijakan di Puskesmas sudah sesuai untuk karyawan di Puskesmas. 2. Kebijakan untuk karyawan sudah bisa dirasakan oleh karyawan 3. Saya merasa puas dengan kebijakan puskesmas untuk masyarakat dalam layanan kesehatan
		<p>Kepuasan terhadap dukungan organisasi bagaimana tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaanyang dapat diukur dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi terhadap karyawan 2. Jenis dukungan yang dirasakan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya puas dengan dukungan Puskesmas terhadap karyawan dan pekerjaan di Puskesmas. 2. Saya merasakan dukungan sosial dan moral sebagai karyawan puskesmas
		<p>Kepuasan terhadap adanya kesempatan untuk maju bagaimana tingkat kepuasan karyawan terhadap kemajuan pekerjaanyang dapat diukur dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat persepsi karyawan terhadap kemajuan organisasi 2. Kemajuan karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya puas dengan kemajuan di Puskesmas dalam bidang pelayanan 2. Saya merasa puas dengan kesempatan untuk memperoleh promosi jabatan.
3	Komitmen Organisasi	Komitmen Afektif (Perasaan emosional dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa memiliki ikatan

<p>nal Meyer dan Allen dalam (Sudaryo 2018) Loyalitas yang diperlihatkan pekerja terhadap organisasi.</p>	<p>harapan pegawai dalam Organisasi) 1. Perasaan Emosioanl 2. Harapan dalam kenyataan</p>	<p>secara emosional sebagai anggota karyawan puskesmas 2. Saya mengharapkan puskesmas semakin menjadi lebih baik dalam bidang pelayanan</p>
	<p>Komitmen Kelanjutan Perhitungan biaya saat dari keluar organisasi karena promosi dan benefit atau tidak dapat menemukan pekerjaan lain. 1. Alasan untuk keluar 2. Hitungan atau pertimbangan promosi 3. Tingkat kesulitan menemukan pekerjaan lain</p>	<p>1. Saya merasa ragu saat ingin berhenti menjadi karyawan di puskesmas 2. Saya takut jika pindah tugas dari karyawan puskesmas 3. Saya bingung akan kerja apa jika keluar dari karyawan puskesmas.</p>
	<p>Komitmen Normatif (Rasa kewajiban/loyalitas tetap bertahan dalam organisasi) 1. Kewajiban bertahan di organisasi 2. Tingkat Loyalitas terhadap organisasi</p>	<p>1. Saya ingin menghabiskan sisa karir saya di puskesmas 2. Saya merasa sudah memiliki keluarga di puskesmas 3. Saya setia terhadap pekerjaan saya sebagai karyawan di puskesmas.</p>