

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kepuasan Kerja

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu, setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya, ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada dirinya dan masing-masing (Afandi,2019) dan Menurut Sudaryo (2018), kepuasan kerja adalah perasaan tentang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaan berdasarkan atas harapan dengan imbalan yang diberikan oleh instansi.

2.1.1.1 Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja berperan penting bagi karyawan, karena indikator kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang diketahui karyawan dari segi apa karyawan merasakan puas atau tidaknya dalam bekerja (Watoni, 2020). Indikator dalam kepuasan kerja yaitu :

1. Pekerjaan, sejauh mana tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk maju atau belajar, dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan serta menerima tanggung jawab selama kerja.
2. Gaji atau upah, yaitu jumlah yang diterima meliputi besar gajinya, kesesuaian antara gaji dengan pekerjaan.
3. Kesempatan promosi, yaitu yang berhubungan dengan masalah kenaikan jabatan, kesempatan untuk maju dan pengembangan karir.

4. Rekan kerja, yaitu sejauh mana hubungan antar sesama karyawan.
5. Kondisi kerja, yaitu yang menyangkut dengan suasana kerja seperti peralatan kerja, ventilasi, tata ruang dan sebagainya.

2.1.2 Komitmen Organisasi

Menurut Indra (Kharis,2018) Komitmen organisasi yaitu suatu sikap atau tingkah laku seseorang kepada organisasi berupa loyalitas dan tercapainya visi, misi serta tujuan organisasi. Seseorang bisa disebut mempunyai komitmen yang tinggi kepada organisasi, bisa diketahui dengan melihat cirri-ciri di antaranya kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi. Adapun pengelolaan sumber daya manusia oleh organisasi, perlu memperhatikan komitmen pegawainya. Komitmen pegawai yang tinggi akan sangat berpengaruh pada pencapaian organisasi. Organisasi akan lebih mudah untuk mencapai tujuan dan sasaran jika para karyawan mempunyai komitmen terhadap organisasi

2.1.2.1.Indikator komitmen organisasi

Menurut (Lincoln,2018) komitmen organisasi memiliki tiga indikator yaitu:

1. Kemauan karyawan, yaitu adanya keinginan karyawan untuk mengusahakan agar tercapainya kepentingan organisasi.
2. Kesetiaan karyawan, yaitu 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.

2.1.3 Organizational Citizenship Behavior

Menurut (Gunara,2018) Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah “perilaku karyawan yang dilakukan secara sukarela, tidak berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan sistem penghargaan dan secara keseluruhan dapat mendukung efektivitas dan efisiensi organisasi”. Sedangkan dasar kepribadian untuk Organizational Citizenship Behavior (OCB) tersebut merefleksikan ciri karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh”. Organizational Citizenship Behavior (OCB) juga didefinisikan oleh Schnake “sebagai perilaku individu yang sifatnya functional, pro social, extra-role yang diarahkan atau ditujukan kepada individu, kelompok dan atau organisasi”. Dengan kata lain, dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar sehingga mengurangi terjadinya perselisihan dan meningkatkan efisiensi

Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB diantaranya adalah kepribadian, budaya organisasi, iklim organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepemimpinan transformasional, tanggung jawab sosial pegawai, umur pegawai, keterlibatan kerja, kolektivisme, dan keadilan.

2.1.3.1 Indikator Organizational Citizenship Behavior

Menurut Podsakoff (2017), OCB dibagi menjadi tujuh indicator, yaitu:

1. Perilaku membantu

Merupakan perilaku membantu teman kerja secara sukarela dan mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan pekerjaan. Dimensi ini merupakan komponen utama dari OCB. Organ menggambarkan dimensi ini sebagai perilaku altruism, pembuat atau

penjaga ketenangan dan menyemangati teman kerja. Dimensi ini serupa dengan konsep fasilitas interpersonal, perilaku membantu interpersonal, OCB terhadap individu dan perilaku membantu orang lain.

2. Kepatuhan terhadap organisasi

Merupakan perilaku yang melakukan prosedur dan kebijakan perusahaan melebihi harapan minimum perusahaan. Karyawan yang menginternalisasikan peraturan perusahaan secara sadar akan mengikutinya meskipun pada saat sedang diawasi.

3. *Sportsmanship*

Merupakan perilaku yang tidak melakukan keluhan mengenai ketidaknyamanan bekerja, mempertahankan sikap positif ketika tidak dapat memenuhi keinginan pribadi, dan mengizinkan seseorang untuk mengambil tindakan demi kebaikan kelompok. Dimensi ini serupa dengan konsep menghargai perusahaan dan tidak mengeluh.

4. Loyalitas terhadap organisasi

Merupakan loyalitas terhadap organisasi dengan mengutamakan perusahaan di atas diri sendiri, mencegah dan menjaga perusahaan dari ancaman eksternal, serta 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. Dimensi ini serupa dengan konsep kerja pribadi dan sukarela mengerjakan tugas.

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 aktivitas untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman seseorang sebagai keuntungan bagi organisasi.

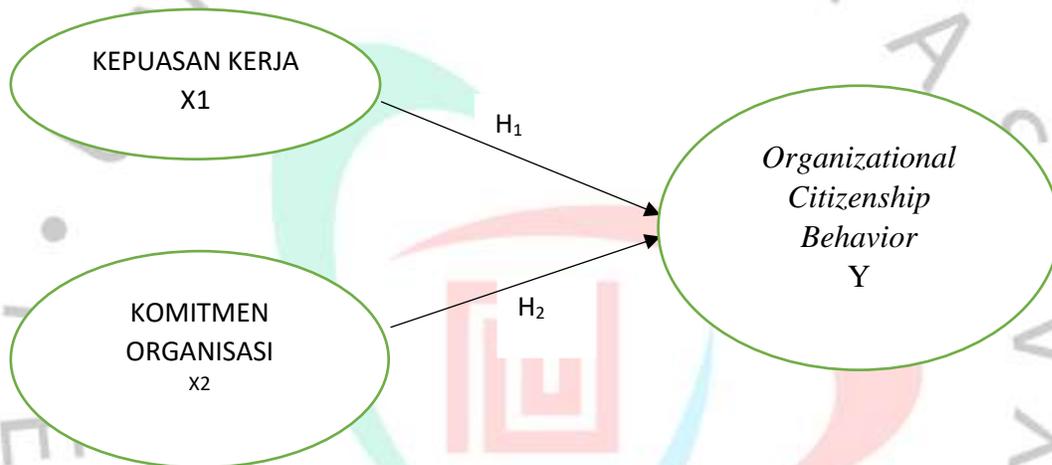
2.2 Penelitian Terdahulu

1. Watoni, (2020) dengan metode Generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour.
2. Sulistyawati, (2018), dengan non probability sampling yaitu teknik sampling yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur, hasilnya kepuasan kerja dan komitmen organisasional secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan hotel berbintang di Bali.
3. Bodroastuti & Tirtono,(2019) Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausal komparatif, yaitu tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih hasilnya komitmen organisasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.
4. Yuniar et al. (2011) Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa kepuasan kerja dan resiliensi memberikan pengaruh sebesar 39,6% terhadap OCB.
5. Soegandhi et al,(2019) Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja memberikan pengaruh positif sebesar 51,4% terhadap OCB. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. Yang 19 berarti kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi munculnya OCB.

6. Darmawati et al,(2018) Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* sementara itu komitmen organisasi pengaruhnya tidak signifikan.

2.3 Kerangka Berfikir

Model kerangka berfikir pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

2.4 Hipotesis

Menurut (Renita,2020) kepuasan kerja dan komitmen organisasional secara simultan berpengaruh positif dan simultan terhadap *organizational citizenship behavior* maka dari itu di tarik hipotesis pertama :

H₁ :Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

Menurut Wati (2018), kepuasan kerja dan komitmen organisasional secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Oleh karena itu hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah :

H₂ : Pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*.