

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini, penulis akan mengemukakan teori-teori yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dihadapi. Seperti yang telah penulis jelaskan pada bab sebelumnya, bahwa permasalahan dalam penelitian ini adalah hal-hal mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

2.1.1 Manajemen

Secara umum manajemen adalah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen memiliki kegiatan memimpin, mengatur, mengelola, mengendalikan, dan mengembangkan setiap sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan ataupun organisasi demi tercapainya tujuan organisasi.

Visi dan tujuan yang dimiliki oleh organisasi serta semua persepsi tentang manajemen tersebut akan mengerucut kepada satu hal yaitu pengambilan keputusan. Manajemen sangat erat kaitannya dengan sumber daya manusia karena manajemen sumber daya manusia adalah perpaduan dari fungsi manajemen dan fungsi dari sumber daya manusia.

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

Sebelum mengemukakan beberapa pendapat mengenai apa yang dimaksud dengan Manajemen Sumber Daya Manusia, perlu dijelaskan mengenai arti manajemen itu sendiri, karena manajemen sumber daya manusia merupakan perpaduan antara fungsi manajemen dengan fungsi operasional sumber daya manusia. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Peraturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Banyak ahli yang mengemukakan definisi mengenai manajemen, diantaranya penulis mengemukakan pengertian manajemen menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2016:39) menyatakan bahwa “*Management involves coordinating and overseeing the work activities of others so their activities are completed efficiently and effectively*”. Hal tersebut menyatakan bahwa manajemen melibatkan koordinasi dan mengawasi kegiatan oranglain sehingga kegiatan mereka diselesaikan secara efisien dan efektif.

Selain itu juga manajemen adalah suatu proses seperti yang dikemukakan oleh G. R. Terry yang dikutip oleh R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018:2) menyatakan bahwa “Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya”.

Selain itu pengertian manajemen yang dikemukakan oleh M. Manullang yang dikutip oleh R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018:2) menyatakan bahwa “Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

Pendapat para ahli mengenai manajemen yang telah dijelaskan sebelumnya dapat diartikan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur penggunaan sumber daya agar efektif dan efisien dalam penggunaannya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

2.1.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan sumber daya yang penting untuk mencapai suatu keberhasilan dalam menjalankan semua aktifitas perusahaan. Walaupun ditunjang dengan aspek teknologi yang sempurna, namun apabila tanpa aspek manusia sulit kiranya perusahaan mencapai tujuannya dengan baik.

Pentingnya sumber daya manusia juga terlihat dari aktifitas perusahaan dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Manajemen itu sendiri memiliki definisi sebagai proses memelihara lingkungan eksternal dan lingkungan internal yang dilakukan oleh sekumpulan orang-orang yang saling bekerjasama demi mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Banyak ahli yang mengemukakan definisi mengenai sumber daya manusia, diantaranya penulis mengemukakan pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Edy Sutrisno (2017:6) menyatakan bahwa, manajemen sumber daya

manusia merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Pengertian Manajemen sumber daya manusia menurut Herman Sofyandi yang dikutip oleh R.Supomo dan Eti Nurhayati (2018:6) yang mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai berikut:

“Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen mulai dari *planning*, *organizing*, *leading*, dan *controlling* dalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.”

Pendapat yang lain disampaikan oleh Edwin B. flippo yang dikutip oleh R.Supomo dan Eti Nurhayati (2018:7) menyatakan :

“Manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaaaa, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan dengan maksud dan terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan dan masyarakat.”

Berdasarkan pendapat beberapa ahli terkait manajemen sumber daya manusia penulis menyimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk meningkatkan produktivitas sumber daya manusia serta untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, baik tujuan karyawan dan tujuan organisasi/perusahaan yang telah ditentukan.

2.1.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu sistem yang merupakan bagian dari proses kegiatan yang paling sentral di dalam perusahaan, hal itu disebabkan karena manajemen sumber daya manusia merupakan suatu rangkaian untuk mencapai tujuan.

Fungsi sumber daya manusia di kelompokkan menjadi 2 (dua) hal itu dikemukakan oleh Sedarmayanti (2017:6) yang berpendapat bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia dikelompokkan menjadi 2 (dua) fungsi yaitu fungsi manajerial MSDM dan fungsi operasional MSDM yaitu:

1. Fungsi Manajerial Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Perencanaan

Setiap manajer harus menyadari pentingnya perencanaan, manajer perlu mencurahkan untuk fungsi perencanaan.

b. Pengorganisasian

Serangkaian tindakan yang akan dilakukan ditetapkan, maka akan ditetapkan organisasi beserta pegawai untuk melaksanakannya. Organisasi adalah alat mencapai tujuan. Sumber Daya Manusia membentuk organisasi dalam merancang struktur hubungan dalam suatu perusahaan.

c. Penggerakan

Perusahaan sudah mempunyai perencanaan lengkap dengan orang-orangnya untuk melaksanakan rencana kegiatan, fungsi penggerakan penting karena sebagai langkah awal untuk menggerakkan, mengarahkan, memotivasi, mengusahakan tenaga kerja bekerja rela, efektif dan efisien.

d. Pengawasan

Mengadakan pengamatan dan pemeriksaan atas pelaksanaan dan membandingkan dengan rencana. Bila terjadi penyimpangan, diambil tindakan atau koreksi/ penyusunan kembali rencana untuk penyesuaian yang diperlukan atas penyimpangan yang tidak dapat hindari.

2. Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengadaan Sumber Daya Manusia

Kegiatan memperoleh Sumber Daya Manusia tepat dari kuantitas dan kualitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan.

b. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Proses untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, sikap melalui latihan dan pengembangan agar dapat menjalankan tugas dengan baik. pengembangan merupakan proses pendidikan jangka pendek, pada saat pegawai operasional mempelajari keterampilan teknis operasional secara sistematis

c. Pemberian Kompensasi atau Balas Jasa

Pemberian penghargaan langsung dan tidak langsung, dalam bentuk material dan non material yang adil dan layak kepada pegawai atau kontribusinya dalam pencapaian tujuan perusahaan.

d. Pengintegrasian Pegawai

Fungsi pengintegrasian berfungsi sebagai usaha memperoleh keamanan kepentingan pegawai, perusahaan dan masyarakat.

e. Pemeliharaan Pegawai

Fungsi pemeliharaan pegawai berkaitan dengan usaha mempertahankan kesinambungan dari keadaan yang telah dicapai melalui fungsi sebelumnya. Dua aspek utama pegawai yang dipertahankan dalam fungsi pemeliharaan yaitu sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan kondisi fisik pegawainya. Pemeliharaan kondisi fisik pegawai dapat tercapai melalui program Kesehatan Dan Keselamatan Kerja (K3)

f. **Pemutusan Hubungan Kerja**

Proses pemutusan hubungan kerja yang sering terjadi adalah pemensiunan, pemberhentian, dan pemecatan pegawai yang tidak memenuhi harapan atau keinginan perusahaan.

2.1.1.4 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan dari organisasi manajemen sumber daya manusia merupakan pencapaian tujuan yang diinginkan. Mencapai tujuan yang ingin dicapai dengan baik dibutuhkan sumber daya manusia dalam mendukung kelancaran dalam bekerjanya suatu organisasi. Sementara, menurut Schuler et al, dalam Edi Sutrisno (2015:7) setidaknya manajemen sumber daya manusia memiliki 3 tujuan utama yaitu:

1. Memperbaiki tingkat probabilitas.
2. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja nyata.
3. Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek legal.

Tujuan utama sumber daya manusia untuk meningkatkan kontribusi karyawan terhadap organisasi dalam rangka meningkatkan produktivitas organisasi,

meningkatkan kontribusi karyawan bagi organisasi sangat penting karena semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuannya, tergantung pada manusia yang mengolah organisasinya. Sumber daya manusia tersebut harus dikelola agar dapat berdaya guna dan berhasil guna mencapai tujuan organisasi. Dalam mencapai tujuannya, sumber daya manusia membantu para manajer dalam merekrut, melatih, dan mengembangkan, mengevaluasi, memelihara dan menjaga karyawan yang berkualitas. Tujuan lain dari manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan untuk menyediakan dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif dan berkualitas bagi organisasi atau perusahaan.

2.1.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan persepsi yang diberikan oleh karyawan atas pekerjaan, imbalan atau gaji, penghargaan, rekan kerja, sikap atasan, dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja juga merupakan perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan dalam memandang pekerjaan mereka.

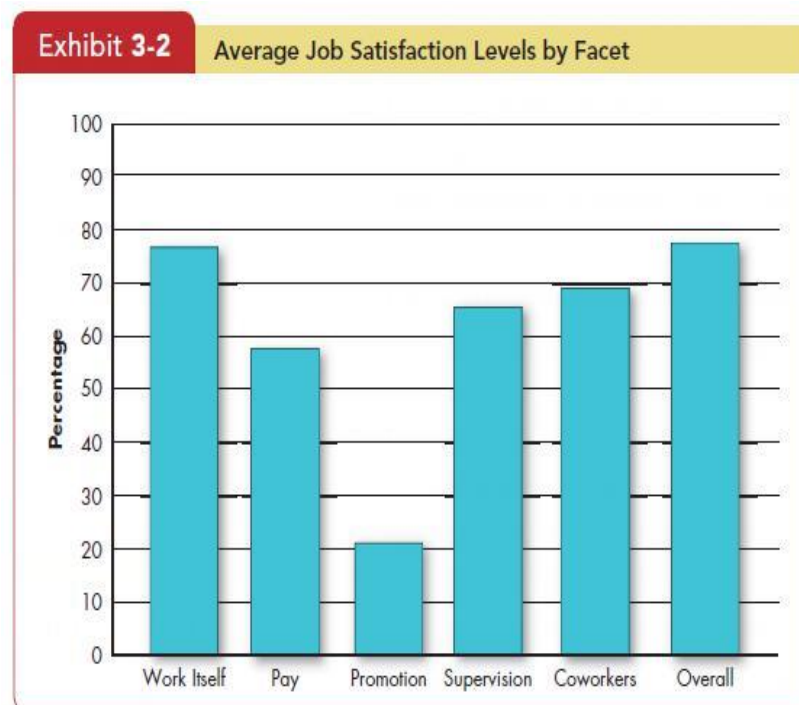
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif hal itu di kemukakan oleh Robbins (2015:46) kepuasan kerja (job satisfaction) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya.

Pendapat lain menurut Edy Sutrisno (2014:73) bahwa kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industry dan masyarakat. Bagi individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi industri,

penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi dan pengaruh biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Selanjutnya, masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan. Menurut Luthans (dalam Kaswan, 2014), kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral hal itu dikemukakan oleh Hasibuan (2014:203) yang berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.



Gambar 2.1
Tingkat Rata-rata Aspek Kepuasan Kerja

Sumber: Robbins dan Judge (2015:80)

Manusia biasanya akan lebih puas terhadap pekerjaan mereka hal itu dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2015:80) yaitu bahwa orang biasanya lebih puas terhadap pekerjaan mereka secara keseluruhan, dengan pekerjaan itu sendiri, dan dengan rekan kerja serta atasan mereka dibandingkan terhadap gaji dan peluang karir. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 2.1.

Kepuasan kerja merupakan suatu ungkapan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan, kompensasi yang diterima, kesempatan promosi atas profesinya dan tanggapan mengenai kondisi lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang dimaksud disini meliputi suasana ditempat kerja dan hubungan yang terjalin baik antar anggota organisasi, baik itu hubungan dengan rekan kerja maupun hubungan dengan atasan. Kepuasan kerja ini akan timbul bila para karyawan merasa apa yang seharusnya diterima dari pekerjaan yang dilakukannya telah selesai dibandingkan dengan apa yang telah mereka lakukan atas pekerjaannya tersebut.

Apabila karyawan mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi, maka karyawan tersebut akan menunjukkan sikap yang positif. Sedangkan bila karyawan mempunyai tingkat kepuasan kerja yang rendah, maka karyawan tersebut menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya tersebut. Sikap ini akan diwujudkan tidak hanya dalam menghadapi pekerjaannya saja, tetapi juga akan diwujudkan dalam segala sesuatu yang dihadapinya di lingkungan kerjanya, misalnya tidak peduli dan tidak mau terlibat dalam suatu permasalahan perusahaan.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan menambah rasa percaya diri sehingga karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan selanjutnya dengan segala kemampuan yang dimilikinya, dengan

demikian setiap karyawan dapat mencapai target kerja sehingga kinerja organisasi akan meningkat.

2.1.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja. Faktor-faktor itu sendiri dalam perannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Gilmer dalam Edy Sutrisno (2014:77) mengatakan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. *Kesempatan untuk maju*. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
2. *Kemampuan kerja*. Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja bagi karyawan. Keadaan yang amat sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.
3. *Gaji*. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
4. *Perusahaan dan manajemen*. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.
5. *Pengawasan*. Sekaligus atasannya, supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn over.

6. *Faktor Instrinsik dan pekerjaan.* Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
7. *Kondisi kerja.* Termasuk di sini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin, dan tempat parkir.
8. *Aspek sosial dalam pekerjaan.* Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.
9. *Komunikasi.* Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
10. *Fasilitas.* Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Ada empat faktor yang menimbulkan kepuasan kerja seperti yang dikemukakan oleh Edy Sutrisno (2014:79) mengutip pendapat yang dikemukakan oleh Brown & Ghiselli bahwa ada empat faktor yang menimbulkan kepuasan kerja, yaitu:

1. **Kedudukan**

Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

2. Pangkat

Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat atau golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan mengubah perilaku dan perasaannya.

3. Jaminan finansial dan social

Finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

4. Mutu pengawasan

Hubungan antar karyawan dengan pihak pemimpin sangat penting artinya dalam menaikkan produktivitas kerja. Kepuasan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

2.1.2.3 Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja

Terdapat enam dimensi kepuasan kerja hal itu dikemukakan oleh Luthans dalam Kaswan (2014) terdapat beberapa dimensi yang mempengaruhi kepuasan kerja, diantaranya sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri (*The Work it self*)

Kepuasan terhadap kepuasan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab. Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan

bidangnya masing-masing. Sukar atau tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

2. Gaji (*Pay*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolute dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. Disamping memenuhi kebutuhan tingkat rendah (sandang, pangan dan papan), uang dapat merupakan simbol dari pencapaian (*achievement*), keberhasilan, dan pengakuan atau penghargaan. Jumlah uang yang diperoleh dapat secara nyata mewakili kebebasan untuk melakukan apa yang diinginkan.

3. Atasan (*Supervisor*)

Atasan yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Dengan cara-cara atasan dalam memperlakukan bawahannya dapat menjadi menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi bawahannya tersebut. Dan hal ini mempengaruhi kepuasan kerja kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa. Hubungan fungsional sejauh mana atasan membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja. Hubungan keseluruhan didasarkan pada keterkaitan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa. Tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan adalah jika kedua hubungan positif.

4. Rekan Kerja (*Workers*)

Kepuasan kerja yang ada pada para pekerja timbul karena mereka dalam jumlah tertentu, berada dalam suatu ruangan kerja, sehingga mereka dapat saling berbicara (kebutuhan social terpenuhi). Sifat alami dari kelompok atau tim kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja. Pada umumnya, rekan kerja atau anggota tim kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu.

5. Promosi (*Promotion*)

Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja. Menyangkut kemungkinan seseorang untuk maju dalam organisasi dan dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, serta proses kenaikan jabatan terbuka atau kurang terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang.

6. Kondisi kerja (*Working Conditions*)

Bekerja dalam ruangan yang sempit, panas, yang cahaya lampunya menyilaukan mata, kondisi kerja yang tidak mengenakan akan menimbulkan keengganan untuk bekerja. Orang akan mencari alasan untuk sering-sering keluar ruangan kerjanya. Dalam hal ini perusahaan perlu menyediakan ruang kerja yang terang, sejuk, dengan peralatan kerja yang nyaman untuk digunakan, dalam kondisi yang baik maka kebutuhan-kebutuhan fisik yang terpenuhi akan memuaskan tenaga kerja.

Ada beberapa indikator kepuasan kerja pada setiap dimensinya, berikut penjelasannya :

1. Pekerjaan yang dapat memberikan tantangan, kenyamanan, dan pekerjaan yang menarik.
2. Kesesuaian pendapatan atau imbalan dengan pekerjaan yang di lakukan.
3. Kesempatan promosi yang di berikan perusahaan setelah apa yang di kerjakan oleh karyawan.
4. Pengawasan, pengarahan, dan pengendalian yang di berikan atasan kepada karyawan.
5. Hubungan dengan sesama rekan kerja dan pimpinan sangat baik atau harmonis.
6. Fasilitas yang di berikan perusahaan sudah cukup membantu untuk menyelesaikan tugas yang di berikan, dan mendukung setiap aktivitas yang di lakukan oleh karyawan.

2.1.3 Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen organisasi menjadi hal penting bagi sebuah organisasi dalam menciptakan kelangsungan hidup sebuah organisasinya. Komitmen menunjukkan hasrat karyawan sebuah perusahaan untuk tetap tinggal dan bekerja serta mengabdikan diri bagi perusahaan.

2.1.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi menurut pendapat Robbin dan Judge yang dialih bahasakan oleh Zelvia (2015): “Suatu keadaan dimana seseorang karyawan

memihak suatu organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.”

Selain itu komitmen organisasi menurut Allen dan Meyer dalam Wulan Witaliza, Kirmizi & Restu Agusti (2015) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai berikut: “Komitmen organisasi adalah perasaan akan kewajiban karyawan untuk berada pada organisasi, perasaan tersebut dihasilkan dari internalisasi tekanan normatif individu pada saat masuk organisasi atau selanjutnya.”

Komitmen organisasi merupakan proses mengekspresikan kepedulian karyawan terhadap organisasi hal itu dikemukakan oleh Djati dan Khusaini (dalam Budianto, 2014), komitmen organisasi bukan hanya kesetiaan pada organisasi, tetapi suatu proses mengekspresikan kepedulian karyawan terhadap organisasi dan prestasi kerja yang tinggi. Komitmen organisasi sebagai suatu sikap karyawan, bagaimanapun juga akan menentukan perilakunya sebagai perwujudan dari sikap.

Beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapat dikatakan bahwa komitmen organisasi adalah bentuk atau sikap yang merefleksikan loyalitas yang dimiliki karyawan terhadap organisasi.

2.1.3.2 Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi

Terdapat 3 dimensi komitmen organisasi seperti yang dikemukakan oleh Robbin dan Judge yang dialih bahasakan oleh Zelvia (2015) Ada tiga dimensi komitmen organisasional yaitu :

1. Komitmen afektif (*affective commitment*) : yaitu perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai- nilainya.
 - a. Keinginan berkarir di organisasi.
 - b. Rasa percaya terhadap organisasi
 - c. Pengabdian kepada organisasi

2. Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) : yaitu nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut. seorang karyawan mungkin berkomitmen kepada pemberi kerja karena ia dibayar tinggi dan merasa bahwa pengunduran diri dari perusahaan akan menghancurkan keluarganya.
 - 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*) : yaitu kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan- alasan moral atau etis.
 - a. Kesetiaan terhadap organisasi
 - b. Kebahagiaan dalam bekerja
 - c. Kebanggaan bekerja pada organisasi

2.1.3.3 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Ada empat faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi hal itu dikemukakan oleh Steers dan Porters dalam Simatupang (2015) Faktor faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu:

1. Karakteristik pribadi yang berkaitan dengan usia dan masa kerja, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan jenis kelamin
2. Karakteristik pekerjaan yang berkaitan dengan peran, *self employment*, otonomi, jam kerja, tantangan dalam pekerjaan, serta tingkat kesulitan dalam pekerjaan.

3. Pengalaman kerja dipandang sebagai suatu kekuatan sosialisasi utama yang mempunyai pengaruh penting dalam pembentukan ikatan psikologi dengan organisasi
4. Karakteristik struktural yang meliputi kemajuan karier dan peluang promosi, besar atau kecilnya organisasi, dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan

2.1.4 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai kontribusi pekerja lebih dari deskripsi kerja formal dan melibatkan beberapa perilaku, meliputi menolong orang lain, menjadi *volunteer* (sukarelawan) untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja.

2.1.4.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang bebas seperti yang didefinisikan oleh Organ dalam (Titisari, 2014:5) mendefinisikan bahwa: “*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi”.

Sedangkan menurut Griffin dan Moorhead (2014:80) juga mengemukakan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* mengacu pada perilaku individu yang memberikan kontribusi positif secara keseluruhan untuk organisasi.

Berdasarkan kedua definisi tersebut penulis mendefinisikan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah sebuah perilaku yang bukan merupakan bagian dari aturan formal organisasi, namun apabila dikerjakan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap organisasi.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menggambarkan bagaimana seorang individu memiliki inisiatif yang tinggi dan sangat peka terhadap keadaan organisasi. Hal ini membuat organisasi sangat menghargai karyawan yang berperilaku *organizational citizenship behavior* karena perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menunjukkan bagaimana kesungguhan seorang karyawan dalam mengabdikan terhadap organisasinya. Kunci keberhasilan organisasi terletak pada anggota organisasi, bagaimana anggota tersebut berkontribusi pada perencanaan dan implementasi tugas-tugas dalam mencapai tujuan organisasi.

Contoh sederhana perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah ketika seorang karyawan membantu rekan kerjanya dalam menyelesaikan tugas kantor. Dengan adanya bantuan tersebut, tugas dapat diselesaikan lebih cepat. Secara tidak langsung karyawan tersebut mendapat reward dari rekan kerjanya baik berupa pujian ataupun yang lainnya dan bahkan mungkin manajer akan memberikan apresiasi atas kontribusi yang diberikan oleh karyawan.

Meskipun secara eksplisit hal tersebut tidak ada dalam peraturan perusahaan, namun segala bentuk kontribusi yang berdampak positif bagi organisasi akan diberikan apresiasi.

Sementara itu Dyne et al dalam (Titisari, 2014:6) yang mengusulkan konstruksi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu: "Perilaku yang menguntungkan organisasi dan atau cenderung menguntungkan organisasi, secara sukarela dan melebihi apa yang menjadi tuntutan peran".

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

merupakan sebuah perilaku dari seorang pegawai yang tidak diatur secara formal yang dilakukan dan dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi. Perilaku sukarela tersebut ditunjukkan dengan sikap kooperatif dan kritis melebihi peran dan tanggungjawab yang ditetapkan. Perilaku individu ini wujud dari kepuasan performance yang tidak diperintahkan secara formal dan tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan sistem reward yang formal.

2.1.4.2 Dimensi dan Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Terdapat lima dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Menurut Organ dalam Titisari (2014:7) yaitu sebagai berikut:

1. *Altruism*

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

2. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh di atas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.

3. *Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam Sportmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan. Karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

4. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memerhatikan orang lain.

5. *Civic Virtue*

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

2.1.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dipengaruhi oleh dua faktor seperti yang dikemukakan oleh Organ dalam (Titisari, 2014:15) dua faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah :

1. Faktor Internal

- a. Kepuasan kerja
- b. Komitmen organisasi
- c. Kepribadian
- d. Moral karyawan
- e. Motivasi.

2. Faktor eksternal

- a. Kepemimpinan situasional
- b. Kepercayaan pada pimpinan
- c. Budaya organisasi
- d. Kepemimpinan transformasional

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Peneliti-peneliti terdahulu telah mengkaji masalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variable		Hasil penelitian
		Persamaan	Perbedaan	
1	Arif Partono Praetyo, Tjutju Yuniarsih, Eeng ahman Tahun 2017	<i>Job Satisfaction</i> <i>(kepuasan kerja)</i> <i>Organizational</i> <i>Commitment</i>		Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variable		Hasil penelitian
		Persamaan	Perbedaan	
	<i>Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in State owned Banking</i>	<i>(komitmen organisasi) Organizational Citizenship Behavior</i>		kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior
2	Dewa Ayu Windu, I Gusti Ayu Dewi Adyani Tahun 2015 Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT Maharani Prema Sakti	Kepuasan kerja, komitmen organisasi dan organizational citizenship behavior		Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dan organizational citizenship behavior
3	Sari Maysarah, Mudji Rahardjo Tahun 2015 Analisis Pengaruh Budaya Organisasi	Komitmen organisasi dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Budaya organisasi dan keadilan organisasi	Terdapat pengaruh yang Signifikan antara komitmen organisasi

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variable		Hasil penelitian
		Persamaan	Perbedaan	
	Keadilan Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>			terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
4	I Putu Wida, I Nyoman Sudharma Tahun 2016 Pengaruh kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Kepuasan kerja, Komitmen organisasi dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Kepemimpinan Transformasional	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational</i>
5	Tri Astuti Rahmatun, Anang Kistyanto Tahun 2014 Pengaruh gaya kepemimpinan	Komitmen organisasi dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Gaya kepemimpinan transformasional	Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational</i>

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variable		Hasil penelitian
		Persamaan	Perbedaan	
	transformasional dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>			<i>Citizenship Behavior</i>
6	Intan Nofika Mustikasari Tahun 2016 Analisis pengaruh keadilan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Kepuasan kerja, komitmen organisasi dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Keadilan organisasi	Terdapat pengaruh yang positif dan Signifikan antara kepuasasn kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
7	Bagus Asta Iswara Putra Tahun 2016 Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Kepuasan kerja, komitmen organisasi dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>		Terdapat pengaruh yang positif dan Signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variable		Hasil penelitian
		Persamaan	Perbedaan	
8	Mariela Pavalache- Ilie Tahun 2014 <i>Organizational Citizenship Behavior Work Satisfaction And Employees Personality Employees Personality</i>	<i>Work Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>And Employees Personality</i>	Terdapat pengaruh yang positif dan Signifikan antara kepuasan kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
9	Andala Rama Putra, Tahun 2014 <i>The Effect of Job Satisfaction on Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior with Organization Commitment as The Moderator</i>	<i>Job Satisfaction, Organization Commitment and Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Organizational Justice</i>	Terdapat pengaruh yang positif dan Signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
10	Hossein Jenaabi Tahun 2013	<i>Job Satisfaction and Organizational</i>		Terdapat pengaruh yang positif dan

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variable		Hasil penelitian
		Persamaan	Perbedaan	
	<i>Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction</i>	<i>Citizenship Behavior</i>		Signifikan antara kepuasan kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
11	Nida Qamar Tahun 2012 <i>Job Satisfaction and Organizational Commitment as Antecedents of Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior</i>		Terdapat pengaruh yang positif dan Signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
12	Kaveh Hasani, Saman Sheikhesmaeili Tahun 2013 <i>The Effect of Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Organizational Commitmen and Organizational Citizenship Behavior</i>		Terdapat pengaruh yang positif dan Signifikan antara komitmen organisasi terhadap <i>Organizational</i>

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variable		Hasil penelitian
		Persamaan	Perbedaan	
	<i>on Organizational Commitmen</i>			<i>Citizenship Behavior</i>
13	Maria Zayas-Ortiz Tahun 2014 <i>Relationship Between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in a Sample of Private Banking Employees</i>	<i>Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior</i>		Terdapat pengaruh yang positif dan Signifikan antara komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
14	B.M. Nwibere Tahun 2014 <i>Interactive Relationship Between Job Involvement, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior Organizational Commitment in Nigerian Universities</i>	<i>Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Job Involvement</i>	Terdapat pengaruh yang positif dan Signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada objek, populasi, waktu penelitian yang berbeda dan ada beberapa variabel yang berbeda yang tidak dipakai dalam penelitian ini seperti variabel keadilan organisasi, budaya organisasi, kepemimpinan transformasional, *employee's personality*, dan *job involvement*. Penelitian ini dilakukan di CV. Kartika 3 Sumedang sebagai objek penelitian dengan karyawan CV. Kartika 3 Sumedang sebagai populasinya dan waktu penelitian dilakukan pada tahun 2019. Persamaan pada penelitian ini terletak pada persamaan variabel yang digunakan, pada penelitian ini variabel yang digunakan yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari beberapa penelitian terdahulu terdapat persamaan mengenai variabel yang digunakan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menjelaskan suatu hubungan dan keterikatan antar variabel penelitian yang sedang diteliti. Variabel penelitian yang digunakan yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

2.2.1 Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Seorang karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya ia akan menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), seperti yang disimpulkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Dewa Ayu tahun 2015 yang menunjukkan adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Selain itu komitmen organisasi juga dapat mempengaruhi

Organizational Citizenship Behavior (OCB) penelitian pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) telah dilakukan oleh Intan Nofika tahun 2016 yang menarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Mariela di tahun 2014 yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Hossein Jenaabi di tahun 2013 yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dan juga penelitian yang dilakukan oleh Widyanto di tahun 2013 juga mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Semakin baik kepuasan kerja karyawan, maka akan semakin tinggi pula perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan. Terakhir, Robbins dalam Ratnaningsih, (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mendorong munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karena karyawan yang puas memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melakukan kinerja yang melampaui perkiraan normal. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan kerja karyawan akan meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan secara signifikan.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan memberikan pengaruh positif bagi karyawan dihadapan rekan kerja dan manajer. Hal ini juga akan berdampak pada kemampuan karyawan dalam bekerjasama dengan orang lain, evaluasi manajer tentang kinerja karyawan, dan pada akhirnya adalah kesempatan

bagi karyawan untuk memperoleh penghargaan dari organisasi. Berdasarkan beberapa teori dan penelitian diatas, menunjukkan bahwa secara garis besar kepuasan kerja memiliki hubungan positif terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

1.2.2 Pengaruh Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Komitmen menjadi salah satu faktor penting yang mencerminkan tingkat kesungguhan seorang karyawan dalam berkontribusi terhadap kemajuan organisasi yang ditempatinya. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam suatu organisasi akan terbentuk apabila organisasi tersebut mempunyai karyawan yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasinya. Para peneliti perilaku organisasi mengemukakan bahwa komitmen merupakan sebuah kekuatan yang mengikat seseorang dengan cara relevansi tindakan pada satu atau beberapa target (Kreitner dan Kinicki, 2014:165). Menurut Widyanto (2013) mengemukakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian yang dilakukan oleh Sari Maysarah di tahun 2015 menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi, maka akan semakin mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Kaveh Hasani dan Saman S. melakukan penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), mereka menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Terakhir, Organ

dalam Widyanto (2013) yang mengemukakan bahwa komitmen merupakan salah satu faktor yang telah diketahui memiliki pengaruh yang kuat terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan berusaha memberikan usaha maksimal bahkan melebihi ekspektasi perusahaan.

1.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

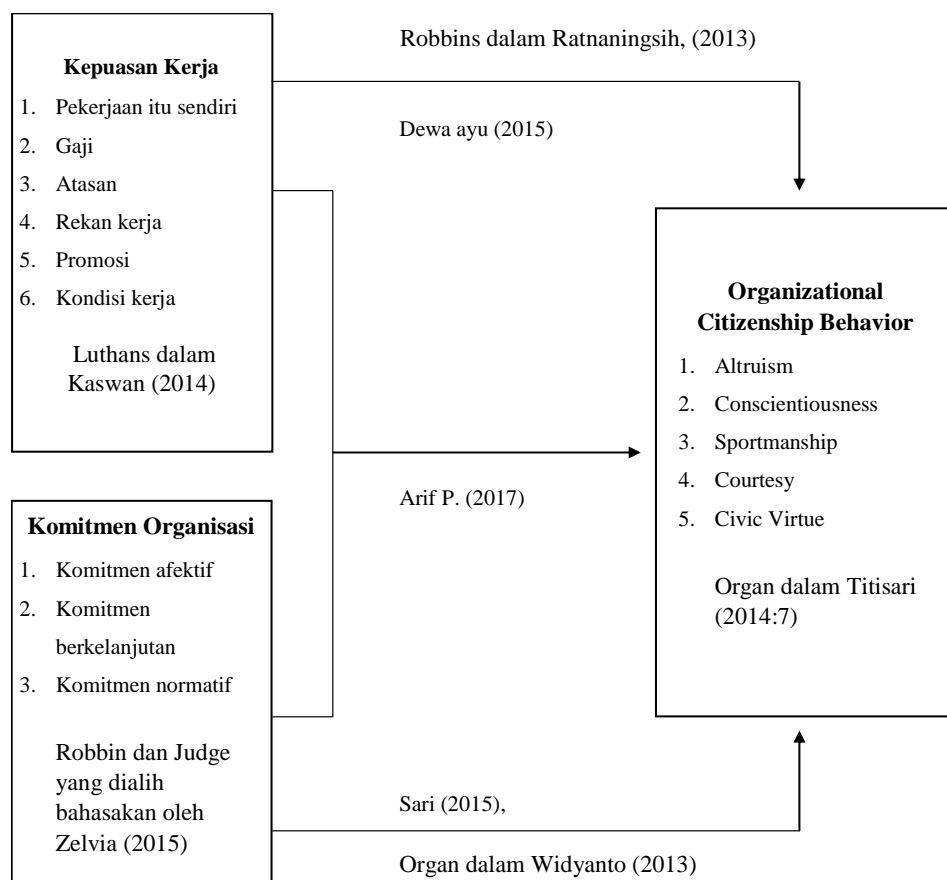
Kepuasan kerja dan komitmen organisasi menjadi hal yang penting dalam sebuah perusahaan. Seorang karyawan akan memunculkan perilaku *organizational citizenship behavior* apabila karyawan tersebut sudah memiliki rasa puas yang tinggi terhadap pekerjaannya. Selain kepuasan kerja yang sangat berperan penting dalam mewujudkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan, faktor lain yang dapat memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan adalah komitmen organisasi.

Komitmen organisasi menggambarkan loyalitas yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan, apabila karyawan sudah memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan maka karyawan tersebut akan rela mengorbankan apa yang dimilikinya demi kepentingan organisasi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Intan Nofika di tahun 2016 menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian yang dilakukan Arif P. di tahun 2017 juga menyimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Terakhir, Bagus (2016) dan Andala Rama (2014) menyimpulkan bahwa terdapat

pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Berdasarkan teori dan penelitian yang sudah dijelaskan, bahwa secara umum terdapat hubungan antara komitmen organisasi dan perilaku organizational citizenship behavior dengan beberapa pengaruh kondisi tertentu, karena ada sebagian kecil penelitian yang menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak memiliki hubungan terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dari uraian tersebut dapat disimpulkan paradigma penelitian yang di sajikan pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Hipotesis penelitian yaitu hipotesis yang dinyatakan oleh peneliti berdasarkan kerangka teori. Pengertian hipotesis penelitian yaitu jawaban atau kesimpulan sementara atas permasalahan penelitian yang dinyatakan oleh peneliti yang diyakini kebenarannya. Hipotesis penelitian yang diajukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis simultan

Terdapat pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2. Hipotesis Parsial

- a. Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*
- b. Terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*