

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Pada kajian pustaka ini, dikemukakan teori-teori dan generalisasi hasil penelitian lain yang ada hubungannya dengan sumber daya manusia untuk dijadikan landasan teori dalam pelaksanaan penelitian ini, terutama yang berhubungan dengan variabel yang menjadi permasalahan dalam suatu penelitian. Adanya landasan teori ini merupakan ciri bahwa penelitian ini merupakan penelitian secara ilmiah dalam mendapatkan data. Selain itu, dengan kajian pustaka ini peneliti dapat mengemukakan secara menyeluruh teori-teori yang signifikan dengan variabel permasalahan yang terjadi.

Pada kajian pustaka, dilakukan kajian mengenai teori yang digunakan terdiri dari: *grand theory*, *middle theory*, *applied theory*. *Grand theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajemen, *Middle theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia dan *Applied theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari keterlibatan karyawan, efikasi diri, persepsi dukungan organisasi dan perilaku kewarganegaraan organisasi. Selain teori dilakukan juga pengkajian hasil para peneliti sebelumnya dari jurnal-jurnal yang mendukung penelitian ini.

2.1.1 Manajemen

Manajemen menyentuh, mempengaruhi dan memasuki seluruh aspek kehidupan manusia sehingga manusia mampu mengenali kemampuannya dengan kelebihan dan kekurangan masing-masing. Manajemen juga menunjukkan cara - cara yang lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan pekerjaan. Setiap perusahaan tentunya memiliki satu atau sebagian tujuan yang memastikan arah serta menjadikan satu pandangan unsur manajemen yang ada dalam perusahaan. Manajemen yang baik adalah merupakan hasil cipta, rasa, karsa, dan pembuatan manusia yang dapat membantu manusia mencapai tujuannya.

Dalam perkembangannya manajemen digunakan untuk mengendalikan perusahaan. Perusahaan dapat diartikan sebagai suatu kumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tetapi sebenarnya manajemen tidak hanya dibutuhkan oleh perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya tetapi manajemen dibutuhkan oleh semua orang juga, karena tanpa manajemen yang baik, segala usaha yang dilakukan kurang berhasil.

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

Secara etimologis diantaranya istilah manajemen berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti “tangan”, dalam bahasa italia *maneggiare* berarti “mengendalikan”, dalam bahasa inggris istilah manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur (Samsudin dalam Fachrurazi 2022). Manajemen merupakan proses pencapaian tujuan suatu perusahaan atau organisasi dengan cara efisien dan efektif. Maka dengan mempelajari manajemen akan mampu

mengenali manajemen yang buruk dan bekerja untuk memperbaikinya. Berikut ini adalah pengertian manajemen menurut ahli, diantaranya:

Menurut George. R.Terry dalam Ismail *et.al* (2022:3) mengemukakan bahwa:

“Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources”. Artinya manajemen adalah proses berbeda yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan menggunakan orang dan sumber daya.

Menurut James F. Stoner dalam Larasati (2018:4) mengemukakan bahwa:

“Management is the process of planning, organizing, leading, and controlling the efforts of organization members and using all other organizational resources to achieve stated organizational goals”. Artinya manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, kepemimpinan dan pengawasan upaya (usaha-usaha) anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sementara pendapat lain yang dikemukakan oleh Lawrence A. Apley dalam

Mulyadi dan Winarso (2020:2) mengemukakan bahwa:

“Management is the art of getting things through the effort of other people”. Artinya manajemen adalah sebuah keahlian yang dimiliki oleh seseorang untuk menggerakkan orang lain agar mau menyelesaikan sesuatu.

Berdasarkan definisi-definisi dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen (*management*) adalah keseluruhan aktivitas yang berkenaan dengan melaksanakan pekerjaan perusahaan melalui proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, kepemimpinan dan pengawasan yang dilakukan oleh karyawan di perusahaan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen merupakan suatu proses kegiatan yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya. Menurut Dessler (2017:39) dalam bukunya yang berjudul *Human Resources Management* mengemukakan fungsi manajemen, terdiri dari lima fungsi sebagai berikut:

- a. *Planning. Establishing goals and standard; developing rules and procedures; developing plans and forecasts.*
- b. *Organizing. Giving each subordinate a specific task; establishing departements; delegating authority to subordinates; establishing channels of authority and communication; coordinate the work of subordinates.*
- c. *Staffing. Determining what type of people should be hired; recruiting prospective employees; evaluating performance; counseling employees; training and developing employees.*
- d. *Leading. Getting others to get the job done; maintaining morale; motivating subordinates.*
- e. *Controlling. Setting standards such as sales quotas, quality standards, or production levels; checking to see how actual performance compares with these standards; taking corrective action as needed.*

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen pada dasarnya merupakan sebuah proses yang terdiri dari *planning, organizing, staffing, leading dan controlling*. Fungsi manajemen dilaksanakan sepenuhnya untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien dimana semua aspek bekerjasama dengan baik dan diatur mampu mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Kekuatan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan semakin disadari keberadaannya sehingga manusia dipandang sebagai aset terpenting dari berbagai sumber daya dalam perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia sangat ditentukan oleh sifat sumber daya manusia (karyawan) itu sendiri, yang selalu berkembang baik jumlah maupun mutunya. Kesadaran akan pentingnya peran manusia dalam perusahaan berkembang ketika produktivitas karyawan ternyata mempengaruhi daya saing perusahaan. Faktor manusia menjadi bagian penting dalam perusahaan karena pengelolaan karyawan yang baik merupakan salah satu cara untuk meningkatkan produktivitas atau kinerja di satu sisi dan daya saing perusahaan di sisi lain. Meski suatu perusahaan ditunjang oleh yang memadai, jika dikelola oleh SDM yang tidak berkualitas maka semua yang sudah dilakukan itu akan sia-sia. Maka Sumber daya manusia memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap perusahaan, tanpa adanya sumber daya manusia perusahaan tidak mungkin dapat mencapai tujuannya.

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia menangani sumber daya manusia, yaitu orang yang siap, bersedia dan mampu memberi kontribusi terhadap tujuan *stakeholders* (Kaswan dalam Kaengke *et.al*, 2018). Manajemen Sumber Daya Manusia mengacu pada kebijakan, praktik, dan sistem yang mempengaruhi perilaku, sikap dan kinerja karyawan. Dapat dikatakan sumber daya manusia didalam perusahaan ialah aset terpenting oleh karena itu harus dikelola dengan

baik. Berikut ini adalah pengertian manajemen sumber daya manusia menurut ahli, diantaranya:

Menurut Dessler (2017:39) mengemukakan bahwa:

“Human resources management (HRM) is the process of acquiring, training, appraising, and compensating employees, and of attending to their labor relations, health and safety, and fairness concerns”.

Menurut Beardwell dan Amanda (2017:5) mengemukakan bahwa:

“Human resource management refers to a collection of policies used to organise work in the employment relationship which is related to recruitment, selection, learning and development, reward, communication and employee involvement, teamwork and performance management”.

Menurut Noe dalam Kasmir (2017:6) mengemukakan bahwa:

“Human Resources Management refers to the policies, practices, and systems influence employee’s behavior, attitudes, and performance”. Artinya manajemen sumber daya manusia mengacu pada kebijakan, praktik, dan sistem yang memengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja karyawan.

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah kegiatan yang dirancang melalui kumpulan kebijakan yang digunakan untuk mengatur pekerjaan dalam hubungan kerja yang terkait dengan rekrutmen, seleksi, penilaian, pemberian kompensasi, pembelajaran dan pengembangan, penghargaan, komunikasi dan keterlibatan karyawan, kerja tim dan manajemen kinerja untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan karyawan agar mencapai tujuan-tujuan organisasi.

2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai penunjang tugas

manajemen perusahaan dalam menjalankan aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Setiap karyawan pada hakikatnya melakukan dua fungsi, pertama yaitu fungsi manajerial dimana kegiatan-kegiatan dilakukan dengan pekerjaan pikiran atau menggunakan pikiran (mental), dan yang kedua yaitu fungsi operasional, dimana kegiatan-kegiatan dilakukan dengan fisik. Menurut Edy Sutrisno dalam Bukit *et.al* (2017:13) mendefinisikan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia, sebagai berikut:

1. Fungsi Manajerial

a. Perencanaan

Kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.

b. Pengorganisasian

Kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan perusahaan.

c. Pengarahan dan pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan. Sedangkan pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

d. Pengendalian

Merupakan kegiatan mengendalikan karyawan agar menaati peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

2. Fungsi Operasional

a. Pengembangan

Merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

b. Kompensasi

Merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

c. Pengintegrasian

Merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

d. Pemeliharaan

Merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sampai pensiun.

e. Kedisiplinan

Merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan perusahaan, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan maksimal.

f. Pemberhentian

Merupakan putusnya hubungan kerja seorang karyawan dari suatu perusahaan.

Berdasarkan fungsi manajemen sumber daya manusia diatas dapat dipahami bahwa manajemen sumber daya manusia mempunyai dua fungsi, yakni fungsi manajerial dan fungsi operasional. Fungsi-fungsi dari manajemen sumber daya manusia harus dikembangkan dan dipelihara agar fungsi organisasi dapat berjalan seimbang dan efisien. Dengan memahami fungsi manajemen sumber daya manusia akan memudahkan dalam mengidentifikasi tujuan manajemen sumber daya manusia, dalam keberadaannya manajemen memiliki fungsi.

2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi produktif karyawan dengan sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Barry Cushway dalam Kawiana (2020:24) menyatakan bahwa ada lima macam tujuan MSDM yaitu:

- a. Membuat kebijakan dan pertimbangan, manajemen sumber daya manusia memiliki tugas untuk membuat sebuah perusahaan memiliki pekerja dengan motivasi serta kinerja yang tinggi.
- b. Membantu perusahaan mencapai tujuan, departemen manajemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengimplementasikan dan menjaga kebijakan serta prosedur yang telah dibuat terhadap karyawan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga penerapan.
- c. Memberikan dukungan, tujuan ini dapat berbentuk dukungan yang berupa penciptaan kondisi baik dari sisi manajer ataupun karyawan.

- d. Menyelesaikan masalah, masalah di sini ialah menangani berbagai krisis dan situasi yang dapat datang dan mendatangkan risiko negatif bagi semua pihak.
- e. Media komunikasi terbaik, bertujuan menghubungkan antara pekerja, manajer dan perusahaan, sehingga dapat membantu dalam hal penyampaian tugas dan lainnya.

Berdasarkan tujuan manajemen sumber daya manusia diatas dapat dipahami bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia memiliki lima tujuan yang dapat membantu menangani permasalahan pada ruang lingkup perusahaan yang menunjang kebutuhan serta aktivitas demi mencapai tujuan yang telah ditentukan perusahaan maupun organisasi.

2.1.2.4 Aktivitas Utama Sumber Daya Manusia

Fokus dari manajemen sumber daya manusia adalah mendesain sistem yang dapat secara efektif mengatur kebutuhan karyawan (Mathis *et.al*, 2018:41). Manajemen sumber daya manusia haruslah terdiri dari aktivitas yang terkait, yang terjadi dalam konteks organisasi, yang ada pada lingkaran dalam gambar 2.1:



Gambar 2.1 Aktivitas Manajemen SDM

Berikut ini adalah tujuh aktifitas sumber daya manusia:

1. Perancangan dan analisis sumber daya manusia

Melalui perancangan sumber daya manusia, manajer berusaha untuk mengantisipasi sesuatu yang dapat mempengaruhi permintaan dan penawaran terhadap kemungkinan-kemungkinan di masa mendatang.

2. Kesempatan kerja yang sama atau *Equal Employment Opportunity*

Yaitu kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan secara adil hal ini tentunya didasarkan pada aspek-aspek hukum dan regulasi serta aspek-aspek lain yang mempengaruhi aktifitas sumber daya manusia dan perlu disesuaikan dengan aspek-aspek manajemen sumber daya manusia.

3. Penempatan kerja atau *Staffing*

Untuk menyediakan persediaan sumber daya manusia yang dibutuhkan dan berkualitas dalam memenuhi posisi atau lowongan yang tersedia.

4. Pengembangan sumber daya manusia

Dimulai sejak awal orientasi karyawan, pelatihan dan pelatihan ulang serta pengembangan-pengembangan keterampilan yang dibutuhkan seiring dengan pergerakan zaman.

5. Kompensasi dan keuntungan

Suatu bentuk balas jasa dari perusahaan terhadap pengabdian seseorang, seperti gaji, insentif, keuntungan-keuntungan lain (akomodasi, transport, sistem penggajian).

6. Keselamatan, Kesehatan dan Keamanan kerja

Memastikan seorang pekerja yang bekerja dalam lingkup organisasi memiliki

standar prosedur yang meliputi keselamatan, kesehatan dan keamanan kerja yang sudah diatur sesuai undang-undang yang berlaku.

7. Serikat pekerja

Berfungsi sebagai relasi antar karyawan dan antar karyawan dengan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti memahami bahwa bahwa aktivitas-aktivitas manajemen sumber daya manusia terdiri dari tujuh aktivitas yang dimana aktivitas tersebut diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien selain itu aktivitas ini juga dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor lingkungan eksternal dan internal. Lingkungan eksternal seperti di antaranya kekuatan hukum, ekonomi, teknologi, gobal, lingkungan, budaya atau geografis, politik serta sosial sedangkan untuk lingkungan internal seperti organisasi, misi, budaya, ukuran, dan pengerjaan.

2.1.3 Keterlibatan Karyawan

Keterlibatan Karyawan adalah situasi dimana karyawan terlihat bersungguh-sungguh dan antusias dalam bekerja dengan tujuan ingin memberikan yang terbaik pada perusahaan. Keterlibatan karyawan juga mengacu pada komitmen untuk mengerjakan tugas mereka. Karyawan yang terlibat mempunyai rasa antusias yang tinggi terhadap tugas mereka dan bekerja keras untuk mencapai tujuan terkait tugas mereka. Keterlibatan karyawan atau *employee engagement* merupakan hal yang vital untuk perusahaan dan juga menjadi salah satu elemen kunci untuk mencapai keberhasilan perusahaan (Chiemeke *et.al* dalam Firnanda &

Wijayati, 2021).

2.1.3.1 Pengertian Keterlibatan Karyawan

Keterlibatan Karyawan dapat didefinisikan sebagai keadaan pikiran yang positif, memuaskan, berhubungan dengan pekerjaan yang dicirikan oleh semangat, dedikasi, dan penghayatan. Karyawan dengan loyalitas tinggi memiliki keterlibatan yang tinggi pula pada perusahaan, mereka tidak bekerja hanya untuk gaji atau hanya untuk promosi saja akan tetapi bekerja atas nama tujuan perusahaan. Tidak hanya membuat karyawan memiliki loyalitas yang tinggi, rasa keterlibatan karyawan juga membuat karyawan memberikan kontribusi lebih bagi perusahaan melalui peningkatan kinerja. Selain itu juga dengan rasa keterlibatan yang tinggi karyawan dapat memiliki pemahaman dan kepedulian terhadap lingkungan perusahaan, dan mampu bekerjasama untuk meningkatkan pencapaian unit kerja atau perusahaan. Berikut ini adalah pengertian keterlibatan karyawan menurut ahli, diantaranya:

Menurut Schaufeli *et.al* dalam Imperatori (2017:22) mengemukakan bahwa:

“Employee engagement is defined as a positive, satisfying, work-related state of mind characterized by vigor, dedication and absorption”.

Menurut Robbins dan Judge dalam Tewel Benhard *et.al* (2017:96) mengemukakan bahwa:

“Employee engagement is an individual’s involvement with, satisfaction with, and enthusiasm for, the work she does”. Artinya keterlibatan karyawan yaitu keterlibatan, kepuasan, dan antusiasme individual dengan pekerjaan yang dilakukan.

Sementara pendapat lain yang dikemukakan oleh MacLeod and Clarke dalam Adrianto & Riyanto (2020) mengemukakan bahwa:

“*Employee Engagement is a sense of emotional attachment to work and organization, motivated and able to provide the best to help the success of a series of tangible benefits for organizations and individuals*”. Artinya keterlibatan karyawan adalah Rasa keterlibatan emosional terhadap pekerjaan dan organisasi, termotivasi dan mampu memberikan yang terbaik untuk membantu keberhasilan rangkaian manfaat nyata bagi organisasi dan individu.

Berdasarkan definisi beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa keterlibatan karyawan (*employee engagement*) adalah rasa keterlibatan, kepuasan dan antusiasme yang karyawan rasakan terhadap peran dan pekerjaan mereka yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan penghayatan sehingga mampu memberikan yang terbaik bagi perusahaan dan individu.

2.1.3.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keterlibatan Karyawan

Seorang karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan yang tinggi pada perusahaan memiliki pemahaman dan kepedulian terhadap lingkungan operasional perusahaan, antusias dalam bekerja, mampu bekerja sama dengan rekan kerja, berbicara positif mengenai perusahaan dan berbuat melebihi harapan perusahaan maka tentu saja permasalahan rasa keterlibatan tersebut ada penyebab yang mempengaruhi. Menurut Schaufeli dan Bakker (2020) menemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keterlibatan karyawan adalah sebagai berikut:

1. *Job Resources*

Job Resource diasumsikan sebagai sesuatu yang positif terkait dengan *employee engagement* seperti dukungan sosial dari rekan-rekan kerja dan atasan, *performance feedback*, keterampilan serta kesempatan untuk belajar.

Job Resource juga mengacu pada aspek fisik, aspek sosial, atau organisasi dari

pekerjaan yang memungkinkan karyawan dapat mengurangi tuntutan pekerjaan yang menguras secara fisik maupun psikologis memungkinkan untuk mencapai suatu tujuan kerja serta menstimulasi karyawan dalam pertumbuhan, pembelajaran serta perkembangan secara personal.

2. *Salience of Job Resources.*

Salience of Job Resources ini merujuk pada seberapa penting atau bergunanya sumber daya pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan.

3. *Personal Resources.*

Personal Resources mengacu pada karakteristik yang dimiliki oleh karyawan seperti kepribadian, sifat, usia, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti memahami bahwa pada intinya faktor-faktor yang mendukung terjadi keterlibatan karyawan berasal dari diri karyawan itu sendiri. Artinya bahwa perusahaan harus membangun kesejahteraan secara psikologis terhadap karyawan, sehingga perasaan yang muncul dari karyawan akan berdampak pada tingkat keterlibatan terhadap pekerjaan perusahaan.

2.1.3.3 Dimensi dan Indikator Keterlibatan Karyawan

Keterlibatan Karyawan dapat dibedakan menjadi beberapa karakteristik atau dimensi. Menurut Schaufeli *et.al* dalam imperatori (2017:26) dimensi keterlibatan karyawan diantaranya yaitu:

1. *Vigor* adalah keadaan yang penuh dengan level energi yang tinggi dan mental yang tangguh dalam melakukan pekerjaan, dengan indikator:

- a. Memiliki energi yang tinggi.
 - b. Memiliki ketangguhan mental.
 - c. Memberikan usaha terbaik.
 - d. Bertahan menghadapi kesulitan.
2. *Dedication* adalah perasaan yang signifikan terhadap pekerjaan dan ketertarikan dalam mengerjakan pekerjaan, dengan indikator:
- a. Rasa antusias tinggi.
 - b. Memberikan inspirasi.
 - c. Merasa bangga.
 - d. Menyukai tantangan.
3. *Absorption* adalah gambaran perilaku karyawan yang memberikan perhatian penuh terhadap pekerjaan dan terlibat disuatu pekerjaan, dengan indikator:
- a. Berkonsentrasi penuh.
 - b. Senang dilibatkan dalam pekerjaan.
 - c. Merasa waktu berjalan cepat ketika bekerja.

Dimensi keterlibatan karyawan tersebut dikarakteristikkan dan digambarkan dari diri personal karyawan ketika sedang bekerja dan hanya dirasakan oleh karyawan itu sendiri di dalam perusahaan.

2.1.4 Efikasi Diri

Efikasi Diri memiliki peran penting dalam memotivasi seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Seseorang yang punya efikasi diri tinggi fokus pada peluang yang layak dikejar dan melihat rintangan sebagai hal yang dapat

diatasi, sementara orang yang efikasi diri nya rendah ialah seseorang yang ragu-ragu dalam kesulitan karena mereka memandang rintangan sebagai sesuatu yang tidak dapat mereka kontrol dan dengan mudah meyakinkan diri sendiri bahwa usaha mereka akan sia-sia. Maka efikasi diri sangat diperlukan pada diri individu karyawan, karena dengan meningkatkan kemampuan dan kepercayaan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan, maka perusahaan akan berjalan dengan optimal dan kinerja karyawan akan mengalami peningkatan.

2.1.4.1 Pengertian Efikasi Diri

Efikasi Diri mengacu pada evaluasi kemampuan sendiri atau kompetensinya untuk melakukan sebuah tugas, mencapai tujuan atau mengatasi hambatan, sehingga konsep efikasi diri berkaitan dengan sejauh mana individu mampu memiliki kemampuan, potensi, serta kecenderungan yang ada pada dirinya untuk dipadukan menjadi tindakan tertentu dalam mengatasi situasi yang mungkin akan dihadapi di masa yang akan datang. Seseorang yang yakin dapat melakukan sesuatu yang mempunyai potensi untuk dapat mengubah rasa percaya dirinya dalam menghadapi sesuatu, maka efikasi diri berpengaruh dalam kehidupan manusia sehari – hari. Hal ini disebabkan efikasi diri yang dimiliki ikut mempengaruhi individu dalam menentukan tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan termasuk di dalamnya perkiraan berbagai kejadian yang akan dihadapi. Pengaruh efikasi karyawan bagi perusahaan sangat besar karena karyawan yang merupakan kekuatan utama dari perusahaan dapat berdampak langsung pada pertumbuhan perusahaan. Apabila efikasi karyawan dalam

perusahaan baik maka karyawan mampu menerima tantangan kerja dan memiliki keyakinan untuk dapat menyelesaikan tantangan ini. Berikut ini adalah pengertian efikasi diri menurut ahli, diantaranya:

Menurut Bandura dalam Pratiwi *et.al* (2022) mengemukakan bahwa:

“Self-efficacy is a belief that we can perform adequately in a particular situation”. Artinya efikasi diri adalah keyakinan bahwa kita mempunyai kecakapan yang cukup dalam situasi tertentu.

Menurut Colquitt dalam Cipta (2017) mengemukakan bahwa:

“Self-efficacy, defined as the belief that a person has the capabilities needed to behaviors required for task success”. Artinya efikasi diri sebagai sebuah keyakinan bahwa seseorang memiliki kemampuan yang dibutuhkan dalam melakukan sebuah pekerjaan dengan berhasil.

Sementara pendapat lain yang dikemukakan oleh Gibson dalam Tewal Benhard *et.al* (2017:93) mengemukakan bahwa:

“Self-efficacy is a belief that one can perform adequately in a particular situation”. Artinya Efikasi diri adalah suatu keyakinan bahwa seseorang dapat berprestasi secara memadai dalam situasi tertentu.

Berdasarkan definisi beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efikasi diri (*self-efficacy*) adalah suatu keyakinan seseorang bahwa kompetensi dan kemampuannya dapat berprestasi sehingga mampu mencapai keberhasilan dalam melakukan pekerjaannya.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efikasi Diri

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efikasi diri karyawan dalam perusahaan. Menurut Bandura dalam Pratiwi *et.al* (2022) ada beberapa faktor yang mempengaruhi efikasi diri, yaitu:

- a. Pengalaman Keberhasilan

Pengalaman keberhasilan yang sering didapatkan akan meningkatkan efikasi diri yang dimiliki seseorang sedangkan kegagalan akan menurunkan efikasi dirinya. Apabila keberhasilan yang didapat seseorang lebih banyak karena faktor-faktor di luar dirinya, biasanya tidak akan membawa pengaruh terhadap peningkatan efikasi diri. Akan tetapi, jika keberhasilan tersebut didapatkan dengan melalui hambatan yang besar dan merupakan hasil perjuangannya sendiri, maka hal itu akan membawa pengaruh pada peningkatan efikasi diri.

b. Pengalaman Orang Lain

Pengalaman keberhasilan orang lain yang memiliki kemiripan dengan individu dalam mengerjakan suatu tugas biasanya akan meningkatkan efikasi diri seseorang dalam mengerjakan tugas yang sama. Efikasi diri terjadi pada diri seseorang yang kurang pengetahuan tentang kemampuan dirinya sehingga mendorong seseorang untuk melakukan *modeling*.

c. Persuasi Sosial

Informasi tentang kemampuan yang disampaikan secara verbal oleh seseorang yang berpengaruh biasanya digunakan untuk meyakinkan seseorang bahwa ia cukup mampu melakukan suatu tugas.

d. Keadaan Fisiologis dan Emosional

Kecemasan dan stress yang terjadi dalam diri seseorang ketika melakukan tugas sering diartikan sebagai suatu kegagalan. Pada umumnya seseorang cenderung akan mengharapkan keberhasilan dalam kondisi yang tidak diwarnai oleh ketegangan dan tidak merasakan adanya keluhan atau gangguan perubahan lainnya. Efikasi diri biasanya ditandai oleh rendahnya tingkat stress

dan kecemasan dan sebaliknya.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti memahami bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi efikasi diri yaitu pengalaman keberhasilan yang akan menentukan apakah yang di capai pada masa lalu akan sama seperti sekarang, pengalaman orang lain merupakan hal yang akan memicu perilaku, persuasi sosial yang mempengaruhi keyakinan individu apa bila adanya rasa percaya dan apa yang di sampaikan realistis dan keadaan fisiologis dan emosional dapat membuat keyakinan naik dan juga bisa menurun.

2.1.4.3 Dimensi dan Indikator Efikasi Diri

Efikasi diri mempunyai dimensi dan indikator yang dapat menunjukkan atau mengukur mengenai efikasi diri yang ada pada diri seseorang. Menurut Bandura dalam Pratiwi *et.al* (2022) membedakan efikasi diri menjadi tiga dimensi, yaitu *level*, *generality*, dan *strength*.

1. Dimensi *Level*

Dimensi ini mengacu pada derajat kesulitan tugas yang dihadapi. Penerimaan dan keyakinan seseorang terhadap suatu tugas berbeda- beda. Persepsi setiap individu akan berbeda dalam memandang tingkat kesulitan dari suatu tugas. Persepsi terhadap tugas yang sulit dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki individu. Ada yang menganggap suatu tugas itu sulit sedangkan orang lain mungkin merasa tidak demikian. Keyakinan ini didasari oleh pemahamannya terhadap tugas tersebut.

- a. Yakin dapat menyelesaikan tugas tertentu, individu yakin bahwa dirinya mampu menyelesaikan tugas tertentu, yang mana individu sendirilah yang menetapkan tugas apa yang harus diselesaikan.

2. Dimensi *Generality*

Dimensi ini mengacu sejauh mana individu yakin akan kemampuannya dalam berbagai situasi tugas, mulai dari dalam melakukan suatu aktivitas yang biasa dilakukan atau situasi tertentu yang tidak pernah dilakukan hingga dalam serangkaian tugas atau situasi sulit dan bervariasi.

- a. Yakin dapat memotivasi diri untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas, individu mampu menumbuhkan motivasi pada diri sendiri untuk bisa memilih dan melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan dalam rangka menyelesaikan tugas.
- b. Yakin bahwa dirinya mampu berusaha dengan keras, gigih, dan tekun. Adanya usaha yang keras dari individu untuk menyelesaikan tugas yang telah ditetapkan dengan menggunakan segala yang dimiliki.

3. Dimensi *Strength*

Dimensi *strength* merupakan kuatnya keyakinan seseorang mengenai kemampuan yang dimiliki ketika menghadapi tuntutan tugas atau permasalahan. Hal ini berkaitan dengan ketahanan dan keuletan individu dalam pemenuhan tugasnya. Efikasi diri yang lemah dapat dengan mudah menyerah dengan pengalaman yang sulit ketika menghadapi tugas yang sulit.

- a. Yakin bahwa diri mampu menghadapi hambatan dan kesulitan individu mampu bertahan menghadapi hambatan yang muncul serta mampu bangkit dari kegagalan.
- b. Yakin dapat menyelesaikan tugas yang memiliki *range* yang luas atau pun sempit. Individu yakin bahwa setiap tugas apapun dapat diselesaikan meskipun luas atau spesifik.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti memahami bahwa efikasi mempunyai tiga dimensi yaitu dimensi *level*, *generality* dan *strength* yang didalamnya terdapat beberapa indikator yang dapat membantu dalam mengindikasi atau mengukur efikasi diri dalam diri seseorang.

2.1.5 Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi adalah tanggapan atau respon karyawan terhadap perusahaan dalam menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa ketika perusahaan memberikan dukungannya secara maksimal kepada karyawan, karyawan akan membalas dukungan tersebut dengan kerja keras, memberikan seluruh tenaga dan pikirannya pada pekerjaan serta meningkatkan kinerja. Maka adanya dukungan organisasi dapat memberikan dampak yang besar bagi karyawan. Persepsi dukungan organisasi adalah salah satu kunci dalam membangun komitmen. Komitmen tersebutlah yang pada akhirnya akan mendorong karyawan untuk berusaha membantu organisasi mencapai tujuannya, dan meningkatkan harapan bahwa performa kerja akan diperhatikan serta dihargai oleh perusahaan.

2.1.5.1 Pengertian Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi berkaitan dengan seberapa besar dukungan organisasi yang dirasakan karyawan. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas dirinya. Sehingga karyawan dapat mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi atau perusahaan tersebut, sehingga merasa memiliki kewajiban untuk turut membantu organisasi mencapai tujuannya. Berikut ini adalah pengertian persepsi dukungan organisasi menurut ahli, diantaranya:

Menurut Eisenberger *et.al* dalam Tjandra *et.al* (2018) mengemukakan bahwa:

“Perceived organizational support (POS) is defined as the employee’s beliefs concerning the extent to which the organization values their contribution and cares about their well-being”. Artinya Persepsi dukungan organisasi dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana dukungan organisasi menghargai kontribusi para karyawan dan peduli dengan kesejahteraan karyawan.

Menurut Robbins dan Judge dalam Agustina & Maisara, (2022) mengemukakan bahwa:

“Perceived organizational support is the degree to which the workforce believes that the organization respects their participation and cares about their welfare.”. Artinya Persepsi dukungan organisasi merupakan rasa percaya karyawan dimana organisasi tempat dimana ia bekerja mampu memberikan kesejahteraan kepada para karyawannya.

Sementara pendapat lain yang dikemukakan oleh Wayne *et.al* dalam Ronia Rima *et.al* (2020) mengemukakan bahwa:

“Perceived support is employees develop global beliefs concerning the extent to perceived affective commitment he or she receives from the organization”. Artinya Persepsi dukungan organisasional berupa keyakinan yang secara global dikembangkan oleh sumber daya manusia menyanggung sejauh mana tingkat komitmen organisasi terhadap sumber

daya manusia dengan tolak ukur kontribusi yang telah mereka berikan dan perhatian organisasi terhadap kehidupan perseorangan mereka.

Berdasarkan definisi beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) adalah persepsi karyawan mengenai dukungan organisasi terhadap kehidupan perseorangan mereka seperti peduli dengan kesejahteraannya yang dimana hal tersebut dapat mempengaruhi rasa percaya mereka terhadap perusahaan tempat dimana mereka bekerja.

2.1.5.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Dukungan Organisasi

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan terhadap perusahaan. Menurut Eisenberger *et.al* dalam Tjandra *et.al* (2018) mengemukakan faktor-faktor persepsi dukungan organisasi dapat dirasakan oleh karyawan apabila terdapat kondisi-kondisi sebagai berikut:

- a. Ketika karyawan memiliki masalah, perusahaan berusaha membantu.
- b. Perusahaan benar-benar memperhatikan kesejahteraan karyawan.
- c. Perusahaan menghargai pendapat karyawan secara serius.
- d. Perusahaan memperhatikan kinerja karyawan secara menyeluruh dalam pekerjaannya.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti memahami bahwa faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadi persepsi dukungan organisasi berasal dari perusahaan itu sendiri. Artinya jika perusahaan dapat menunjukkan rasa kepeduliannya bahkan rasa menghargai pada karyawannya, maka karyawan akan

menilai bahwa dukungan yang perusahaan mereka berikan nyata dan sangat berarti. Sehingga mereka pun bisa memberikan *feedback* yang positif pada perusahaan.

2.1.5.3 Dimensi dan Indikator Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi mempunyai dimensi dan indikator yang dapat menunjukkan atau mengukur mengenai dukungan organisasi yang dirasakan karyawan terhadap perusahaannya. Menurut Eisenberger *et.al* dalam Tjandra *et.al* (2018) dimensi dan persepsi dukungan organisasi terbagi menjadi tiga, sebagai berikut:

1. Keadilan

Keadilan merupakan cara yang digunakan untuk menentukan bagaimana mendistribusikan sumber daya diantara karyawan.

- a. Organisasi menghargai kontribusi karyawan.
- b. Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan.

2. Dukungan Atasan

Dukungan atasan berarti dukungan dari atasan sebagai perwakilan organisasi untuk menunjukkan sikap peduli kepada karyawan akan pekerjaannya seperti memotivasi karyawan dan memahami dengan benar apa tujuan karyawan. Karyawan sebagai bagian dari organisasi memberikan persepsi mengenai sejauh mana atasan menilai kontribusi karyawan dan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan.

- a. Atasan akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan.

- b. Atasan sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan.
- c. Atasan akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik.

3. Penghargaan Organisasi dan Kondisi Kerja

Pengakuan terhadap sumber daya manusia memiliki kontribusi yang positif dengan persepsi dukungan organisasi.

- a. Organisasi peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan.
- b. Organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan.
- c. Organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti memahami bahwa persepsi dukungan organisasi mempunyai dimensi (keadilan, dukungan atasan serta penghargaan organisasi dan kondisi kerja) yang terdapat indikator didalamnya, yang nantinya indikator tersebut dapat mengukur sejauh mana persepsi dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan telah apa yang diberikan perusahaan mereka.

2.1.6 Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Perilaku kewarganegaraan organisasi merupakan perilaku menolong yang ditunjukkan oleh anggota organisasi dan dinilai atau dihargai oleh atasan, tetapi tidak berhubungan langsung dengan produktivitas individu dan perilaku yang diperankan bukan merupakan tuntutan dari peran individu. Hal ini menegaskan makna bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi merefleksikan perilaku di luar

peran dan tanggung jawab karyawan tersebut. Istilah perilaku kewarganegaraan organisasi digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dapat disebut sebagai anggota yang baik. Tidak semua karyawan dalam perusahaan memiliki inisiatif yang tinggi, lebih banyak ditemukan karyawan yang bersifat cuek terhadap karyawan lain dan bahkan juga pada perusahaan, sehingga merasa tanggung jawabnya sebagai karyawan cukup hanya untuk melaksanakan tugasnya sesuai *job description* masing-masing.

2.1.6.1 Pengertian Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Setiap perusahaan pasti mengharapkan tindakan atau perilaku individu yang melaksanakan tugas diluar tanggungjawabnya atau yang disebut dengan perilaku kewarganegaraan organisasi. Perilaku tersebut berdasarkan kesukarelaan yang tidak dapat dipaksakan pada batas-batas pekerjaan. Dan perilaku tersebut tidak secara resmi menerima penghargaan tetapi mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan produktivitas dan keefektifan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi dapat mendorong terbangunnya solidaritas yang dapat membantu karyawan dalam memecahkan berbagai persoalan yang muncul dalam perusahaan. Berikut ini adalah pengertian perilaku kewarganegaraan organisasi menurut ahli, diantaranya:

Menurut Robbins dan Coulter dalam Rafida & Radiansyah, (2017) mengemukakan bahwa:

“Discretionary behavior that is not part of an employee’s formal job requirements, but which promotes the effective functioning of the organization”. Artinya Perilaku tidak biasa yang bukan merupakan bagian dari pekerjaan, tetapi mempunyai fungsi yang efektif bagi organisasi.

Menurut Dekas *et.al* dalam Robbins (2018) mengemukakan bahwa:

“Organizational Citizenship Behaviour (OCB) is discretionary behavior that is not part of an employee’s formal job requirements, but which promotes the effective functioning of the organization”.

Sementara pendapat lain yang dikemukakan oleh Colquitt *et.al* dalam Cipta (2017) mengemukakan bahwa:

“OCB is defined as voluntary employee activities that may or may not be rewarded but contribute to the organization by improving the overall quality of the setting in which work takes place”. Artinya perilaku kewarganegaraan organisasi adalah sebagai perilaku sukarela karyawan yang mungkin ataupun tidak dihargai tetapi memberi kontribusi kepada organisasi dengan meningkatkan kualitas dalam pekerjaan yang terjadi.

Berdasarkan definisi beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi adalah perilaku karyawan diluar pekerjaan (*extra role*) mereka yang dilakukan secara sukarela sehingga dapat memberikan pengaruh kepada perusahaan tempat mereka bekerja dengan meningkatkan kualitas dalam pekerjaan yang terjadi.

2.1.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan agar tercapainya suatu tujuan yang ditetapkan. Menurut Robbins dalam Jusup (2021) mengatakan terdapat beberapa hal yang mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi yakni diantaranya:

a. Kepuasan kerja karyawan

Kepuasan karyawan sering dilihat sebagai penentu peran tambahan pada OCB

atau perilaku kewarganegaraan organisasi. Mereka akan berbicara secara positif tentang tempat dimana ia bekerja.

b. Komitmen organisasi

Komitmen organisasi dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi, karyawan yang bertanggung jawab secara organisasi tidak hanya melakukan tugas wajib, tetapi juga melakukan tugas sukarela atau aktivitas lain yang diklasifikasikan sebagai upaya tambahan.

c. Persepsi dukungan organisasi

Konsep dukungan organisasi dirasakan jika karyawan merasa didukung oleh organisasi dalam menjalankan tugasnya. Ini akan merespons secara positif dan mengurangi ketegangan dalam hubungan dengan terlibat dalam perilaku kewarganegaraan organisasi.

d. Kepribadian

Kepribadian memengaruhi munculnya perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan dalam pengaturan individu dan kelompok. Disadari atau tidak, untuk membantu rekan kerja yang lain, sangatlah lemah untuk memengaruhi suasana hati seseorang.

e. Iklim organisasi

Artinya, karyawan tersebut merasa seolah-olah dia melakukan tugas yang lebih tinggi daripada yang diatur dalam pernyataan karyawan. Karyawan seperti itu mendukung tujuan organisasi apa pun saat dibutuhkan oleh orang-orang berpangkat tinggi dan dalam olahraga dengan penuh percaya diri.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti memahami bahwa ada beberapa faktor-faktor penyebab perilaku kewarganegaraan organisasi beberapa diantaranya ialah kepuasan kerja karyawan, komitmen organisasi, persepsi dukungan organisasi, kepribadian dan iklim organisasi.

2.1.6.3 Dimensi dan Indikator Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Adapun dimensi dan indikator perilaku kewarganegaraan organisasi yang dapat menunjukkan atau mengukur mengenai perilaku kewarganegaraan organisasi pada karyawan dalam lingkungan pekerjaannya. Menurut Robbins dan Coulter dalam Rafida & Radiansyah (2017) perilaku kewarganegaraan organisasi diimplementasikan dalam lima dimensi, yaitu: *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. *Altruism* ialah sifat mementingkan kepentingan orang lain
 - a. Memberikan pertolongan pada rekan kerja yang berhalangan.
 - b. Bersedia bekerja lembur untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya walaupun tanpa dikenakan gaji lembur.
2. *Conscientiousness* ialah sifat kehati-hatian
 - a. selalu tepat waktu dalam bekerja misalnya tiba dikantor sebelum jam kerja dimulai.
3. *Sportsmanship* ialah sifat sportif dan positif
 - a. Tidak pernah mengeluh tentang tugas yang diberikan.
4. *Courtesy* ialah sifat sopan, taat dan berperilaku baik.
 - a. Selalu patuh pada aturan yang berlaku,

- b. Selalu menanyakan kendala dan masalah yang dihadapi oleh rekan kerja.
5. *Civic virtue* ialah sifat bijaksana atau keanggotaan yang baik
- a. Karyawan insiatif aktif ikut berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan.
 - b. Melakukan fungsi-fungsi misalnya karyawan selalu berargumentasi saat ada diskusi mengenai isu-isu untuk membantu kemajuan perusahaan sehingga memberikan kesan baik bagi perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti memahami bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi memiliki dimensi serta indikator yang terdapat pada tiap dimensi yang nantinya dapat membantu untuk mengukur perilaku kewarganegaraan organisasi yang dimiliki karyawan.

2.17 Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan untuk hipotesis atau jawaban sementara dalam penelitian ini, serta sebagai dasar dalam penyusunan penelitian yang tujuannya adalah untuk guna mengetahui hasil dari apa yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya serta dipakai sebagai sumber pembandingan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang diusulkan, penelitian terdahulu ini sebagai berikut:

Tabel 2.1
Peneliti Terdahulu

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian Dan Judul Penelitian.	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Letnan dan Marta Iwan (2020)	Efikasi Diri, Persepsi Dukungan	Terdapat persamaan variabel yang	Objek penelitian berbeda

Lanjutan tabel 2.1

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian Dan Judul Penelitian.	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>Pengaruh Efikasi Diri, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Keterlibatan Karyawan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang</p> <p>Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial Volume 1, Issue 1</p>	<p>Organisasi, dan Keterlibatan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi</p>	<p>diteliti yaitu Efikasi Diri, Persepsi Dukungan Organisasi, Keterlibatan Karyawan dan Perilaku Kewarganegaraan Organisasi</p>	
2	<p>Shasi Yusmia dan Elfitra Azliyanti (2018)</p> <p>Pengaruh Efikasi Diri, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Keterlibatan Karyawan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Pada Karyawan PT. Incasari Raya Nagari Sinamar Kecamatan Asam Jujuhan</p> <p>Jurnal bunghatta Vol.21</p>	<p>Efikasi Diri, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Keterlibatan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan</p>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu Efikasi Diri, Persepsi</p>	<p>Objek penelitian berbeda</p>
3	<p>Dhiya Qatrunnada dan Dudung Abdurrahman (2020)</p> <p>Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Serta dampaknya terhadap <i>Turnover Intention</i> pada karyawan PT. PLN Pusharlis (Persero) (Jurnal Vol 6, No 2, Prosiding Manajemen)</p>	<p><i>Employee engagement</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> pada karyawan PT. PLN Pusharlis (Persero)</p>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>Employee engagement</i> (keterlibatan karyawan), dan <i>Organization Citizenship Behavior</i></p>	<p>Tidak meneliti variabel <i>turnover intention</i></p>

Lanjutan tabel 2.1

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian Dan Judul Penelitian.	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4	Ni Made Sintya Dewi dan I Gede Adnyana Sudibya (2017) Pengaruh efikasi diri terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi PT. PLN (persero) Rayon Denpasar (E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 11, 2016: 7473-7499)	Efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i> pada karyawan	Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu efikasi diri dan <i>organization citizenship behavior</i>	Tidak meneliti variabel kepuasan kerja
5	Dedy Siska Pramono dan Denny Taloga (2021) Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> dengan <i>Job Satisfaction</i> sebagai Variabel Mediator pada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta (JEBI) Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia, Volume 16 No. 2	<i>Self-Efficacy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>self efficacy</i> dan <i>organizational citizenship behavior</i>	Tidak meneliti variabel mengenai <i>job satisfaction</i>
6	Mhd. Febryansah <i>et.al</i> (2022) Persepsi Dukungan Organisasi Dan Komitmen Afektif <i>Responsible Leadership</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> PT. PLN (PERSERO) UP 3 Binjai Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi & Kewirausahaan Vol 02, No 03	Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu persepsi dukungan organisasi dan <i>organizational citizenship behavior</i>	Tidak meneliti variabel mengenai komitmen afektif dan <i>responsible leadership</i>
7	Mochammad Restu dan Bachruddin Saleh (2020)	<i>Perceived Organizational</i>	Terdapat persamaan	Tidak meneliti

Lanjutan tabel 2.1

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian Dan Judul Penelitian.	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>Pengaruh <i>Internal Locus Of Control</i> Dan <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> PT. Leading Garment Industries</p> <p>Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 4 No. 2,</p>	<p><i>Support</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i></p>	<p>variabel yang diteliti yaitu <i>Perceived organizational support</i> dan <i>organizational citizenship behavior</i>.</p>	<p>variabel mengenai <i>locus of control</i></p> <p>Objek penelitian berbeda</p>
8	<p>Faradisah putrie dan Mochammad Nursalim (2017)</p> <p>Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i> pada karyawan PT. UPMS V Pertamina Surabaya</p> <p>Jurnal Terapan vol.3 No.2</p>	<p>Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Terdapat persamaan variabel yaitu persepsi dukungan organisasi dan <i>organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Tidak meneliti variabel mengenai budaya organisasi</p> <p>Objek penelitian berbeda</p>
9	<p>Meydy Fauziridwan <i>et.al</i> (2018)</p> <p>Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Ocb) Serta Dampaknya Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada Karyawan Bank BUMN Purwokerto</p> <p>Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi Volume 20 No 01</p>	<p><i>Employee engagement</i> memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> karyawan.</p>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>Employee engagement</i> dan <i>organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Tidak meneliti variabel mengenai kepuasan kerja dan <i>turnover intention</i></p>

Lanjutan tabel 2.1

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian Dan Judul Penelitian.	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
10	<p>Tities Wicaksono (2019)</p> <p>Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Ocb) Di Mediasi Oleh Komitmen Afektif PT. Poly Meditra Indonesia Karanganyar</p> <p>Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ekonomi Untidar 2019</p>	<p><i>Perceived Organizational Support</i> memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i></p>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>Perceived Organizational Support</i>, dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i></p>	<p>Tidak meneliti variabel mengenai komitmen afektif</p> <p>Objek Penelitian berbeda</p>
11	<p>Chintya Ones dan Mardhatila Fitri S (2022)</p> <p>Pengaruh <i>Perceived Organization Support</i> (Pos), Karakteristik Pekerjaan Dan Keadilan Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Ocb) Pada CV. Rezki Islami Tauhid</p> <p>Ensiklopedia of Journal vol 4, No 02</p>	<p><i>Perceived Organization Support</i> memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i></p>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>perceived organizational support</i> dan <i>organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Tidak meneliti variabel mengenai karakteristik pekerjaan dan keadilan organisasi</p>
12	<p>Jasmine Pungky <i>et.al</i> (2021)</p> <p><i>Self Esteem</i> dan <i>Self Efficacy</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> di PT. PGN MAS</p> <p>Journal of Fundamental Management Volume 1 Nomor 1</p>	<p><i>Self-Efficacy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i></p>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>self-efficacy</i> dan <i>organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Tidak meneliti variabel mengenai <i>self esteem</i></p> <p>Objek penelitian berbeda</p>
13	<p>Sapfa Rista dan Emma (2021)</p> <p>Pengaruh <i>Job Embeddedness</i></p>	<p><i>Self-efficacy</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational</i></p>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>self-efficacy</i></p>	<p>Tidak meneliti variabel mengenai <i>job embeddedness</i> dan</p>

Lanjutan tabel 2.1

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian Dan Judul Penelitian.	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p><i>Organizational Commitment</i>, dan <i>SelfEfficacy</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan Pada PT. PLN (Persero) UP3 Yogyakarta</p> <p>Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia Volume 04, Nomor 04</p>	<p><i>citizenship behavior</i></p>	<p>dan <i>organizational citizenship behavior</i></p>	<p><i>organizational commitment</i></p>
14	<p>Idesti Dita dan Siti (2022)</p> <p>Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i>, Keadilan Interpersonal dan <i>Self Efficacy</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Guru SMP Negeri 2 Adimulyo</p> <p>Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Vol.4 No.5</p>	<p><i>Perceived Organizational Support, Self-Efficacy</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i></p>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>perceived organizational support, Self-efficacy</i> dan <i>organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Tidak meneliti variabel mengenai keadilan interpersonal</p> <p>Objek penelitian berbeda</p>
15	<p>Ridho Hariyono <i>et.al</i> (2022)</p> <p>Pengaruh Keterlibatan Karyawan dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> pada Karyawan PT. Familia Raya Padang</p> <p>Journal of law and economics volume 1 number 1</p>	<p>Keterlibatan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i></p>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu Keterlibatan karyawan dan <i>organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Tidak meneliti variabel mengenai komitmen organisasi</p> <p>Objek penelitian berbeda</p>
16	<p>Dwi Handayani dan Adisti Abiyoga Wulandari (2022)</p> <p>Pengaruh Komitmen Organisasional dan <i>Self</i></p>	<p><i>Self-efficacy</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship</i></p>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>self-efficacy</i> dan</p>	<p>Tidak meneliti variabel mengenai komitmen organisasional</p>

Lanjutan tabel 2.1

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian Dan Judul Penelitian.	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p><i>Efficacy Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada PT. BPR Gianyar Parthasedana</i></p> <p>Jurnal Manajemen,,Vol. 2 (No. 1)</p>	<i>behavior</i>	<i>organizational citizenship behavior</i>	Objek penelitian berbeda
17	<p>Rizky Marisa dan Palupiningdyah (2017)</p> <p>Pengaruh Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, Dan Keterlibatan Karyawan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada PT Mazuvo Indo Semarang</p> <p>Management Analysis Journal 5 (4)</p>	<p>Keterlibatan karyawan berpengaruh positif pada <i>organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu Keterlibatan karyawan dan <i>organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Tidak meneliti variabel mengenai kepuasan kerja dan budaya organisasi</p> <p>Objek penelitian berbeda</p>
18	<p>Muhammad Ali Ansori And Nury Ariani Wulansari (2021)</p> <p><i>The effect of perceived organizational support and psychological capital on OCB: mediating role of engagement</i></p> <p>Diponegoro International Journal of Business Vol.4</p>	<i>Perceived organizational support has a positive effect on OCB</i>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>perceived organizational support</i> dan <i>organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Tidak meneliti variabel mengenai <i>Psychological Capital and Role of Engagement</i></p>
19	<p>Fadila Almahdali <i>et.al</i> (2021)</p> <p><i>The Effect of Servant Leadership, Emotional Intelligence, and Self-Efficacy on Organizational Citizenship Behavior and Employee Performance of State-Owned Banks in Palu City</i></p>	<i>Self-efficacy had a significant effect on the organizational citizenship behavior</i>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>Self-Efficacy</i> dan <i>organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Tidak meneliti variabel mengenai <i>Servant Leadership, Emotional Intelligence</i></p> <p>Objek penelitian berbeda</p>

Lanjutan tabel 2.1

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian Dan Judul Penelitian.	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	International Journal of Multicultural and Multireligious Understandin, Volume 8, Issue 5			
20	Ni Putu Ayu Windy Asih <i>et.al</i> (2023) <i>The Role of Organizational Commitment as Mediating the Effect of Perceived Organizational Support and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior</i> PT. Harta Tersembunyi Bali International Journal of Social Science and Education Research Studies	<i>Perceived organizational support has a significant effect on organizational citizenship behavior</i>	Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>perceived organizational support</i> dan <i>organizational citizenship behavior</i>	Tidak meneliti variabel <i>Organizational Commitment</i> dan <i>Job satisfaction</i> Objek penelitian berbeda
21	Setyani Dwi dan Muh. Taufik Hadi (2022) <i>The Effect Of Self-Efficacy, Perceived Organizational Support, And Organizational Commitments On Employee Organizational Citizenship Behavior At PT. Surveyor Indonesia</i> <i>Int'l J. of Org. Bus. Excellence Vol. 5(2)</i>	<i>Perceived organizational support both partially and jointly have an influence on organizational citizenship behavior.</i>	Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>self-efficacy, perceived organizational support</i> dan <i>organizational citizenship behavior</i>	Tidak meneliti variabel <i>organizational commitment</i> Objek penelitian berbeda
22	Laksmintari Dewi Paramitha dan Tristiana Rijanti (2022) <i>Effect of perceived organizational support on organizational</i>	<i>Perceived Organizational Support had a positive and significant effect on Organizational Citizenship</i>	Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>perceived organizational</i> dan <i>organizational</i>	Tidak meneliti variabel mengenai <i>job statisfication</i> Objek penelitian berbeda

Lanjutan tabel 2.1

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian Dan Judul Penelitian.	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p><i>citizenship behavior with job satisfaction as mediating variables</i></p> <p><i>American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR) e-ISSN :2378-703X Volume-5, Issue-1, pp-46-55</i></p>	<i>Behaviour</i>	<i>citizenship behavior</i>	
23	<p>Ellen Priskila <i>et.al</i> (2021)</p> <p><i>The Role of Employee Engagement in Mediating Perceived Organizational Support for Millennial Employee Organizational Citizenship Behavior in PT Tatalogam Lestari</i></p> <p>Journal of social science Vol. 2 No. 3</p>	<p><i>Perceived Organizational Support and Employee Engagement significant positive effect on OCB</i></p>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>perceived organizational support, employee engagement dan organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Objek penelitian berbeda</p>
24	<p>Abdullah Osman <i>et.al</i> (2017)</p> <p><i>The Influence of Job Satisfaction, Job Motivation & Perceived Organizational Support towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Perspective of American-Based Organization in Kulim, Malaysia</i></p> <p>Asian Social Science; Vol. 11, No. 21</p>	<p><i>Perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>perceived organizational support dan organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Tidak meneliti variabel <i>organizational commitment</i></p>
25	<p>I Gusti Agung Maya Prabasari <i>et.al</i> (2018)</p> <p><i>The Effect of Communication and</i></p>	<p><i>Employee engagement does affect organizational citizenship behavior</i></p>	<p>Terdapat persamaan variabel yang diteliti yaitu <i>employee</i></p>	<p>Tidak meneliti variabel mengenai <i>Communication, Employee</i></p>

Lanjutan tabel 2.1

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian Dan Judul Penelitian.	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p><i>Employee Engagement on Organizational Citizenship Behavior and Employee Performance In Employees PT. PLN (Persero) Distribution of Bali</i></p> <p>International Journal of Contemporary Research and Review ISSN 0976 – 4852</p>		<p><i>engagement dan organization citizenship behavior citizenship behavior</i></p>	<p><i>performance</i></p>

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 2.1 peneliti terdahulu bahwa terdapat beberapa hal kesamaan antara yang dilakukan oleh peneliti dan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Namun, terdapat beberapa perbedaan yang dilakukan oleh peneliti diantaranya adanya variabel yang digunakan oleh peneliti sebagai variabel tambahan yang mempengaruhi variabel lainnya. Dilihat dari judul dan variabel yang diteliti, ada banyak penelitian yang menggunakan variabel keterlibatan karyawan, efikasi diri, persepsi dukungan organisasi dan perilaku kewarganegaraan organisasi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan uraian dari tinjauan pustaka sebagai acuan untuk memecahkan masalah dan merumuskan hipotesis. Dalam kerangka pemikiran ini peneliti akan menjelaskan mengenai keterkaitan antara variabel untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel dalam penelitian ini.

2.2.1 Pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Salah satu cara untuk mengoptimalkan perilaku kewarganegaraan organisasi adalah dengan meningkatkan keterlibatan karyawan (Artajaya & Pratama, 2020). Agar sumber daya manusia di dalam perusahaan bekerja dengan maksimal, maka karyawan harus memiliki rasa keterlibatan dengan perusahaan. Robbins dan Judge dalam Paramitha & Rijanti (2022) menyatakan bahwa keterlibatan karyawan (*employee engagement*) merupakan keterlibatan, kepuasan, dan antusiasme individual dengan kerja yang mereka lakukan. Karyawan akan melibatkan dan mengekspresikan diri secara fisik, kognitif, dan emosional selama bekerja di perusahaan dimana ia bekerja. Karyawan yang merasa terikat (*engaged*) akan memberikan segala kemampuan dan keterampilan terbaiknya terhadap kesuksesan perusahaan. Para karyawan yang terlibat dalam pekerjaan dan perilaku kewarganegaraan organisasi terhadap perusahaan akan bekerja untuk mencapai keunggulan kompetitif perusahaan dengan tercapainya produktivitas yang tinggi, pelayanan pelanggan yang baik, dan menurunkan tingkat perputaran karyawan.

Keterlibatan karyawan memiliki keterkaitan dengan berbagai gagasan dalam perilaku kewarganegaraan organisasi. Keterlibatan karyawan dapat menyebabkan perilaku kewargaan organisasional karena berfokus pada keterlibatan dan komitmen karyawan yang tentunya berada di luar peran dan tugas tanggung jawab yang diberikan dari perusahaan. Dengan adanya keterlibatan didalam diri karyawan akan melaksanakan tugas *extra role* atau perilaku kewarganegaraan organisasi.

Dalam penelitian yang dilakukan Dhiya Qatrunnada Thufailah dan Dudung Abdurrahman (2020) bahwa *employee engagement* (keterlibatan karyawan) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (perilaku kewarganegaraan organisasi). Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Meydy Fauziridwan *et.al* (2018) bahwa *Employee engagement* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan. Dapat disimpulkan bahwa apabila keterlibatan karyawan mengalami peningkatan, maka perilaku kewarganegaraan organisasi atau OCB juga mengalami peningkatan, karyawan yang mempunyai keterlibatan terhadap pekerjaannya bukan hanya mampu menyelesaikan pekerjaan sehari-hari tetapi juga mempunyai kerja ekstra untuk melakukan aktivitas melebihi tuntutan peran. Selain itu apabila keterlibatan karyawan tidak dapat dikelola dengan baik maka akan menyebabkan rendahnya perilaku kewarganegaraan organisasi sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang dapat berdampak pada pelayanan konsumen.

Selain itu didukung juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ellen Priskila *et.al* (2021) bahwa *employee engagement* (keterlibatan karyawan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (perilaku kewarganegaraan organisasi). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat *employee engagement* berpengaruh terhadap tingkat perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan. Dengan dimilikinya rasa ingin memberikan nilai kepada perusahaan, karyawan akan menyukai pekerjaannya dan dapat menyadari pengaruh peran keterlibatannya dalam perusahaan.

2.2.2 Pengaruh Efikasi Diri terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Efikasi diri adalah keyakinan individu akan kemampuan yang dimiliki dalam hal melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Dalam setiap kegiatan organisasi dibutuhkan tingkat keyakinan yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan. Individu yang memiliki efikasi diri yang tinggi mereka percaya mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang yang memiliki efikasi diri rendah menganggap dirinya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya (Sarifuddin & Sumitra, 2022). Dapat dikatakan bahwa jika seorang karyawan dapat meningkatkan keyakinan diri pada dirinya maka secara positif akan meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi yang ada pada individu tersebut.

Kata efikasi sendiri berkaitan dengan kebiasaan hidup manusia yang didasarkan atas prinsip-prinsip karakter, seperti integritas, kerendahan hati, kesetiaan, pembatasan diri, keberanian, keadilan, kesabaran, kerajinan, kesederhanaan dan kesopanan yang seharusnya dikembangkan dari dalam diri menuju ke luar diri, bukan dengan pemaksaan dari luar ke dalam diri manusia. Seseorang dikatakan efektif apabila individu dapat memecahkan masalah dengan efektif, memaksimalkan peluang, dan terus menerus khususnya dalam bekerja. Ketika individu memiliki efikasi dalam bekerja, maka mereka akan melakukan pekerjaan lain di luar persepsi peran mereka atau kewajiban.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedy Siska Pramono dan Denny Taloga (2021) bahwa *Self-efficacy* (efikasi diri) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organization citizenship behavior*. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan efikasi diri telah memicu peningkatan perilaku kewarganegaraan organisasi diantara karyawan. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Jasmine Pungky *et.al* (2021) bahwa *self-efficacy* (efikasi diri) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada karyawan. *self-efficacy* memiliki pengaruh yang kuat terhadap *organizational citizenship behaviour* karena instrumen yang ada pada *self-efficacy* terhubung dengan instrumen yang ada pada sosok individu yang memiliki perilaku *organizational citizenship behaviour* yang tinggi. Hal ini berarti bahwa karyawan dengan efikasi diri tinggi lebih cenderung menunjukkan kegigihan dan antusias dengan akan selalu berusaha melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Selain itu didukung dengan hasil penelitian yang didukung oleh Ni Made Sintya Dewi dan I Gede Adnyana Sudibya (2017) bahwa efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada karyawan. Hal ini dapat dilihat dari perilaku karyawan secara kolektif akan meningkatkan dan membangun perilaku ideal baik secara individu ataupun kelompok para karyawan sehingga kinerja organisasi lebih efektif. Menurut Copper dalam Ni made dan Sintya (2017) juga menegaskan bahwa efikasi dan perilaku kewarganegaraan organisasi akan memberikan kontribusi bagi keberhasilan dan efektivitas perusahaan.

2.2.3 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Pentingnya persepsi dukungan organisasi ini perlu diberikan pada diri karyawan akan menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan selama bekerja di perusahaan telah diperhatikan dengan baik dan optimal. Karyawan yang merasa didukung penuh oleh perusahaan akan memberikan timbal balik melalui perilaku kewarganegaraan organisasi. Karena dengan baiknya dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan ini akan membuat karyawan lebih termotivasi untuk berkontribusi lebih pada perusahaan, sehingga akan meningkatkan munculnya perilaku kewarganegaraan organisasi selain itu dinilai sebagai kepastian akan adanya bantuan dari perusahaan (Rhoades & Eisenberger dalam Sriathi, 2017). Sebaliknya jika tidak diperoleh dukungan dari perusahaan dalam diri karyawan membuat karyawan menunjukkan sikap kurang peduli terhadap arahan dan perintah diberikan oleh atasan untuk melakukan tugas yang harus dikerjakan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mhd. Febryansah *et.al* (2022) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Semakin besar dukungan yang diberikan oleh organisasi kepada diri karyawan di perusahaan maka semakin besar pengaruh yang diberikan dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan selama bekerja di perusahaan. Sehingga ini menunjukkan bahwa karyawan yang telah mendapatkan bahwa dirinya penting dan didukung penuh oleh organisasi dimana dirinya bekerja, maka perlahan-lahan dalam sudut pandangan karyawan akan mempunyai sikap

kepedulian untuk dapat membantu sesama rekan kerja yang membutuhkan bantuan. Kondisi ini akan membuat pikiran dan pola pikir karyawan terhadap rekan kerjanya adalah positif dan baik sehingga tidak ada rasa egoisme yang berlebihan saat bekerja dan kondisi ini menyebabkan hubungan kerja dan sikap koordinasi dapat terbina dengan baik dan cepat atau lambat kondisi perilaku karyawan di lingkungan organisasi juga semakin baik dari waktu ke waktu. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Laksmintari Dewi Paramitha dan Tristiana Rijanti (2022) bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal ini berarti bahwa semakin meningkatnya persepsi dukungan organisasi akan berdampak terhadap peningkatan perilaku kewarganegaraan organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan didukung oleh penelitian Faradisah putrie dan Mochammad Nursalim (2017) Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dapat disampaikan bahwa karyawan yang bekerja di perusahaan sangat membutuhkan dukungan penuh dari perusahaan dan pimpinan sehingga keberadaan mereka dianggap penting dan turut menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan utamanya. Sehingga adanya persepsi dukungan organisasi ini menciptakan karyawan yang gigih dalam bekerja. Pengaruh dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi akan semakin efektif jika karyawan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi. Perilaku kewarganegaraan organisasi berkembang sejalan dengan besarnya perhatian yang diberikan oleh perusahaan menuju kesejahteraan karyawan dan penghargaan organisasi.

2.2.4 Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Efikasi Diri dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

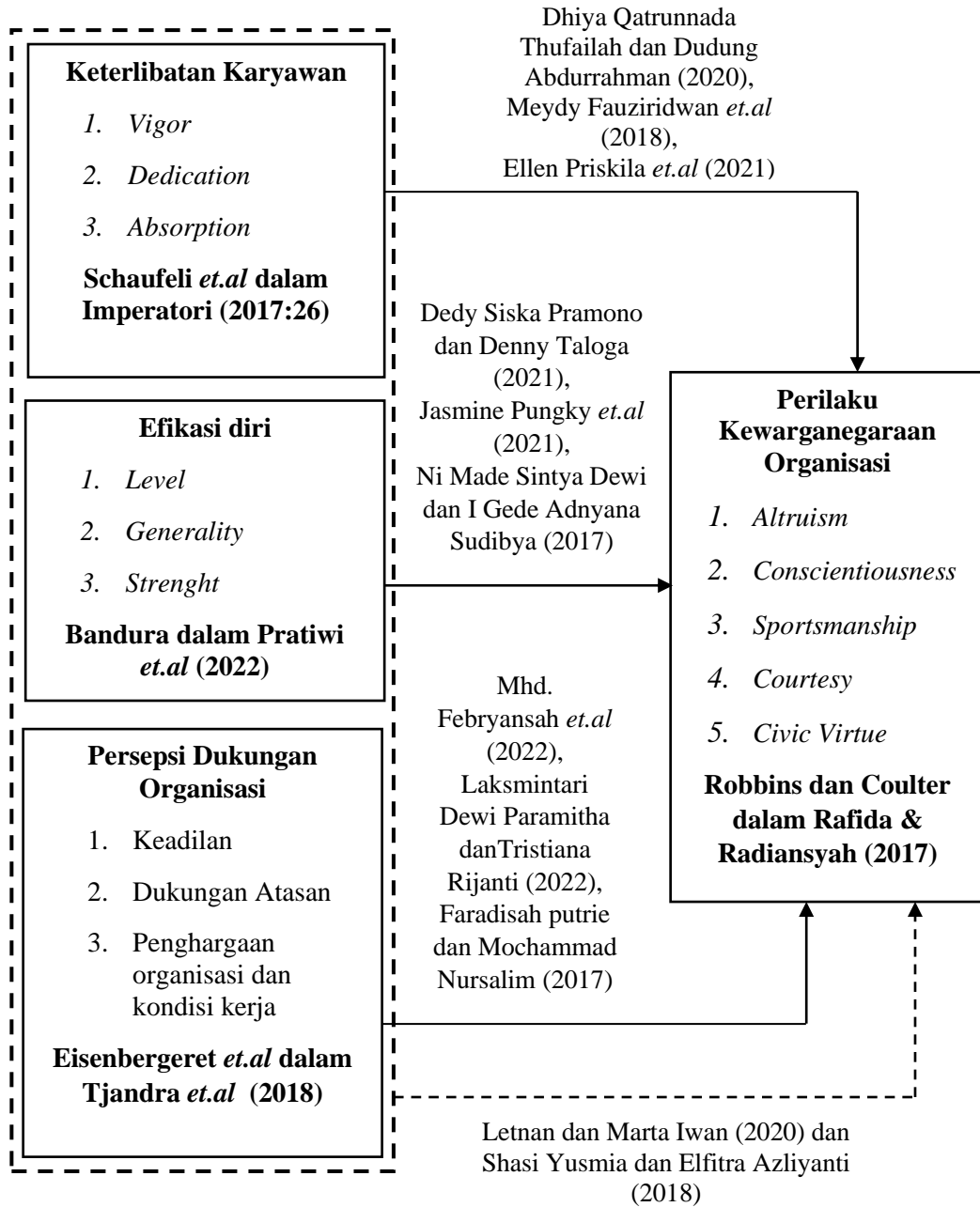
Pentingnya peran sumber daya manusia yang berkualitas menjadi suatu dorongan tersendiri bagi perusahaan agar memberikan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh karyawan. Perusahaan pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut perilaku sesuai yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan perusahaan saat ini adalah tidak hanya perilaku *intra-role*, tetapi juga perilaku *extra-role*. Adanya perilaku kewarganegaraan organisasi berkaitan dengan rasa keterlibatan karyawan didalam perusahaan. Karyawan yang memiliki hal tersebut tentunya akan memberikan kontribusi maksimal serta mengerahkan dedikasi, waktu, tenaga, pikiran dan seluruh sumber daya yang dimilikinya untuk kejayaan perusahaan.

Faktor yang lain yang mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi adalah efikasi diri, efikasi diri berpotensi dapat meningkatkan perilaku karyawan diluar peran pekerjaan mereka. Efikasi diri sangat diperlukan pada diri individu karyawan, karena dengan meningkatkan kemampuan dan kepercayaan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan, maka perusahaan akan berjalan dengan optimal dan kinerja karyawan akan mengalami peningkatan.

Selain faktor keterlibatan dan efikasi diri faktor lain yang mempengaruhi ialah persepsi dukungan organisasi, hal ini mencerminkan jenis dukungan organisasi yang berkembang melalui interaksi antara karyawan dengan *supervisor*/atasan, Persepsi dukungan organisasi juga mencerminkan keyakinan pada diri karyawan tentang tolak ukur perusahaan menilai kinerja maupun simpati dengan kesejahteraan karyawan. Ketika perusahaan memberikan dukungannya secara maksimal kepada karyawan, maka karyawan akan membalas dukungan tersebut dengan kerja keras, memberikan seluruh tenaga dan pikirannya pada pekerjaan serta meningkatkan kinerja. Karyawan juga akan semakin percaya diri dalam bekerja, semakin tinggi persepsi dukungan organisasi maka akan semakin tinggi pula perilaku kewarganegaraan organisasi yang mereka miliki.

Penelitian mengenai pengaruh Keterlibatan Karyawan, Efikasi Diri dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi pernah dilakukan oleh Letnan dan Marta Iwan (2020) bahwa Efikasi Diri, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Keterlibatan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hal ini didukung oleh penelitian Shasi Yusmia dan Elfitra Azliyanti (2018) bahwa Efikasi Diri, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Keterlibatan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Maka jika perusahaan memiliki orang-orang yang memiliki perilaku kewarganegaraan organisasi yang tinggi, maka dapat diharapkan perusahaan tersebut akan mampu menghadapi tantangan yang muncul dari perubahan lingkungan baik internal maupun eksternal.

2.3 Paradigma Penelitian



Ket:

Secara Simultan ----->

Secara Parsial ----->

Gambar 2.2 Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan sebagai pernyataan yang akan diteliti sebagai jawaban sementara dari suatu masalah karena harus dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma diatas, maka dapat diambil suatu hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis Simultan

Terdapat pengaruh antara Keterlibatan Karyawan, Efikasi Diri dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi.

2. Hipotesis Parsial

- a. Terdapat pengaruh antara keterlibatan karyawan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.
- b. Terdapat pengaruh antara efikasi diri terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.
- c. Terdapat pengaruh antara persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.