

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Kepuasan Kerja**

###### *2.1.1.1 Definisi Kepuasan Kerja*

Kepuasan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja (Tangkilisan, 2005:164). Robbins dan Judge (2015:49) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sebuah perasaan positif mengenai pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi atas karakteristik-karakteristiknya. Kepuasan terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan karyawan; merupakan sikap umum yang dimiliki oleh karyawan yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan.

Senada dengan pengertian kepuasan kerja yang diajukan oleh Handoko (2001:193), yaitu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana seseorang memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Sijabat (2011), menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu keadaan yang menyenangkan atau suatu perasaan emosional positif seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. Luthans (2006:243) berpendapat, kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Dari pernyataan beberapa ahli di atas mengenai pengertian kepuasan kerja, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap positif yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap pekerjaannya, sehingga karyawan dapat

bekerja dengan senang hati tanpa merasa terbebani dengan pekerjaan tersebut dan memberikan hasil yang optimal bagi perusahaan.

#### *2.1.1.2 Faktor – faktor Kepuasan Kerja*

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (Nuraini, 2013 : 115-116) :

- a) Upah yang cukup  
Upah yang cukup untuk memenuhi kebutuhan merupakan keinginan setiap karyawan.
- b) Perlakuan yang adil  
Setiap karyawan ingin diperlakukan secara adil, tidak saja dalam hubungan dengan upah, tetapi juga hal lain, untuk menciptakan persepsi yang sama antara atasan dan bawahan mengenai makna adil yang sesungguhnya.
- c) Ketenangan bekerja  
Karyawan menginginkan ketenangan, bukan saja hubungannya dengan pekerjaannya tetapi juga menyangkut kesejahteraan keluarganya.
- d) Perasaan diakui  
Setiap karyawan ingin perasaan diakui sebagai karyawan yang berharga dan sebagai anggota kelompok yang dihormati.
- e) Penghargaan hasil kerja  
Karyawan menginginkan agar hasil karyawannya dihargai, hal ini bertujuan agar karyawan merasa senang dalam bekerja dan akan selalu bekerja dengan giat.
- f) Penyalur perasaan  
Perasaan yang menghinggapi karyawan bias menghambat gairah karyawan. Hal ini dapat diatasi melalui komunikasi dua arah secara timbal balik.

### 2.1.1.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018:82), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

- a) Pekerjaan  
Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
- b) Upah  
Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
- c) Promosi  
Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
- d) Atasan  
Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
- e) Rekan kerja  
Seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

### 2.1.2 Komitmen Organisasional

#### 2.1.2.1 Definisi Komitmen Organisasi

Kreitner, Robert and Angelo (2014:165) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah sebuah sikap yang menggambarkan bahwa seseorang mengenal organisasi dan tujuan-tujuan dari organisasi tersebut. Komitmen organisasi juga berarti suatu upaya yang dilakukan

oleh seseorang untuk mendukung organisasi dalam mencapai tujuan organisasinya.

Sopiah (2008: 155) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari karyawan terhadap organisasi. Luthans (2011:147) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai: (1) Keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu, (2) Keinginan untuk berusaha sekuat tenaga demi organisasi dan (3) Kepercayaan yang pasti dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Sedangkan Menurut Wibowo (2014:188) Komitmen organisasional merupakan tingkat loyalitas yang dirasakan individu terhadap organisasi.

Berdasarkan dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu perilaku karyawan yang berkaitan dengan kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, adanya kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, dan keinginan untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi. Agar dapat menilai organisasi tersebut sehingga mereka tetap loyal dan bersedia bekerja sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi tersebut.

#### *2.1.2.2 Faktor – faktor Komitmen Organisasi*

Komitmen pegawai pada organisasi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Am Temaluru (2001:458-460) menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komitmen seseorang terhadap organisasi, diantaranya adalah :

- 1) Usia dan masa kerja.  
Usia dan masa kerja berkorelasi positif dengan komitmen.
- 2) Tingkat Pendidikan.

Makin tinggi tingkat pendidikan individu, makin banyak pula harapan yang mungkin tidak dapat dipenuhi atau tidak sesuai dengan organisasi tempat dimana ia bekerja.

3) Jenis kelamin.

Wanita pada umumnya menghadapi tantangan yang lebih besar dalam pencapaian kariernya, sehingga komitmennya lebih tinggi.

4) Peran individu tersebut di organisasi.

Adanya hubungan yang negatif antara peran yang tidak jelas dan komitmen terhadap organisasi.

5) Faktor lingkungan pekerjaan

Lingkungan pekerjaan juga akan berpengaruh terhadap sikap individu pada organisasi.

### 2.1.2.3 Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Robbins (2012:99) menyatakan bahwa ada tiga Indikator komitmen organisasi, yaitu :

1) Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)

Affective commitment yaitu keterkaitan emosional karyawan, identifikasi dan keterlibatan karyawan dalam suatu organisasi, individu bertahan dalam suatu organisasi karena adanya ikatan emosional dan keinginan sendiri.

2) Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*)

Continuance commitment yaitu komitmen yang berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Karyawan tetap bertahan pada organisasi karena ia membutuhkan keuntungan atau gaji yang tidak ditemukan dalam pekerjaan lain.

3) Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

Normative commitment yaitu komitmen yang disebabkan karena ada perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi

karena tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan. Karyawan tetap tinggal dalam organisasi karena merasa wajib loyal pada organisasi dan sesuai dengan nilai – nilai yang dimiliki.

### 2.1.3 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

#### 2.1.3.1 *Definisi Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Widyanto (2013) menyatakan bahwa *Organizational citizenship behavior (OCB)* adalah sebuah kerelaan mengerjakan tugas melebihi tugas pokoknya atau kerelaan mengerjakan tugas diluar tugas atau peran formal yang telah ditetapkan tanpa adanya permintaan dan reward secara formal dari organisasi.

*Organizational citizenship behavior (OCB)* adalah kontribusi pekerja “diatas dan lebih dari” job description formal, yang dilakukan secara sukarela, yang secara formal tidak diakui oleh sistem reward, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi. (Rohayati 2014)

*Organizational citizenship behavior (OCB)* adalah suatu dorongan melampaui persyaratan pekerjaan formal dan sulit untuk menegakkan atau bahkan mendorong untuk memunculkan OCB tersebut karena hal tersebut timbul dari diri sendiri Alzubi (2011). Menurut Moorhead dan Griffin (2013:80), *Organizational Citizenship* (keanggotaan organisasi) adalah perilaku individu yang memberikan kontribusi keseluruhan yang positif kepada organisasi.

Dari pendapat-pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *Organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan perilaku yang dilakukan individu tetapi perilaku tersebut sebenarnya bukan merupakan keharusan atau kewajibannya. Selain itu *Organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan perilaku kesetiakawanan sosial bersifat sukarela, seperti membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan,

memberi bantuan pada karyawan baru, tidak istirahat ataupun cuti jika tidak diperlukan dan perilaku sukarela untuk mengerjakan sesuatu pekerjaan meskipun diluar deskripsi pekerjaanya.

#### 2.1.3.2 Faktor – faktor *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi *Organizational citizenship behavior (OCB)* (Rahmawati dan Prasetya 2017), yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor kepuasan kerja (pekerjaan dan dukungan kerja dari atasan, gaji, serta pengembangan diri dan hubungan kerja dengan rekan kerja)
- b. Faktor komitmen organisasi (keterlibatan diri dan keinginan untuk mendukung perusahaan, serta tidak ingin meninggalkan perusahaan)
- c. Faktor kepribadian (*conscientiousness, openness to experience, extraversion, neuroticism, dan agreeableness*)
- d. Faktor moral karyawan (keberanian dan kepercayaan diri karyawan,serta kesadaran karyawan)
- e. Faktor motivasi (arah dan tujuan,serta usaha dan kemauan)
- f. Faktor gaya kepemimpinan (orientasi terhadap karyawan,dan orientasi terhadap hasil kerja)
- g. Faktor kepercayaan pada pimpinan (kepercayaan berdasarkan kemampuan pemimpin, kepercayaan berdasarkan pemimpin itu sendiri, dan kepercayaan berdasarkan pihak lain)
- h. Faktor budaya organisasi (orientasi pada pekerjaan dan perkembangan perusahaan, orientasi pada karyawan, dan orientasi pada tim)

#### 2.1.3.3 Indikator *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Salah satu indikator yang paling sering digunakan untuk mengkonseptualisasi OCB adalah indikator yang dikembangkan oleh Rizqi (2017). Menurut Rizqi (2017), OCB dibangun dari lima indikator yang masing-masing bersifat unik, yaitu:

2. *Altruism* (Perilaku menolong)  
yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditunjukkan kepada individu lain dalam suatu organisasi, misalnya membantu rekan kerja yang tidak sehat.
3. *Courtesy* (Bersikap sopan)  
yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka, atau memahami dan berempati walaupun saat dikeritik.
4. *Sportsmanship* (Toleransi yang tinggi)  
yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal ditempat kerja tanpa mengeluh, misalnya ikut menanggung kegagalan proyek tim mungkin akan berhasil dengan mengikuti nasehat anggota.
5. *Civic virtue* (Menedepankan kepentingan Bersama)  
yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi, misalnya rela mewakili perusahaan untuk program bersama.
6. *Conscientiousness* (Kesungguhan dalam bekerja)  
yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi, misalnya mematuhi peraturan-peraturan diorganisasi dan bersedia lembur untuk menyelesaikan proyek.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang memiliki persamaan topik dengan penelitian ini, antara lain:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Peneliti (Tahun)	Variabel Dependen	Variabel Independen	Hasil
1.	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i> (OCB) : Studi Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia	Ai Rohayati (2014)	OCB	Kepuasan Kerja	Hasil penelitian menyimpul kan bahwa peningkatan kepuasan kerja akan meningkatk an secara signifikan <i>Organizatio nal citizenship behavior</i> (OCB) karyawan YMMI Bandung
2.	Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) (Studi	Yusrin Rizqi Faradita (2017)	OCB	Kepuasan Kerja Komitmen Organisasional	Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda menunjukk an bahwa variabel

	pada Karyawan PT PLN Area Sidoarjo)				behavior, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> .
3.	Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i>  (studi pada LPD Desa Adat Kedonganan	1. Bagus Asta Iswara Putra 2. A.A. Sagung Kartika Dewi (2016)	OCB	Kepuasan Kerja Komitmen Organisasional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> . Komitmen organisasional berpengaruh

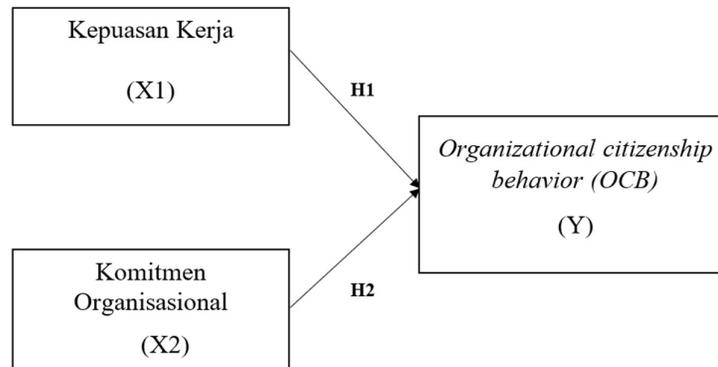
					positif terhadap <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i>
4.	Pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja karyawan terhadap <i>organization citizenship behavior</i> di PT.CB Capital	Theophilus William dan Roy Setiawan, S.Kom., MM (2013)	OCB	Komitmen Organisasional Kepuasan Kerja	Dari hasil penelitian diketahui bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> , kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

					<p><i>organizational citizenship behavior (OCB)</i>. Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa komitmen organisasional dan kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif (searah) terhadap <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i>, dari hasil penelitian tersebut juga diketahui bahwa</p>
--	--	--	--	--	---

					kedua variabel tersebut berpengaruh baik secara serentak maupun secara parsial.
5.	Hubungan Komitmen Organisasional dengan OCB di Perusahaan milik Pemerintah	Ibrahim (2013)	OCB	Komitmen Organisasional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational citizenship behavior (OCB)</i>

### 2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka konseptual dalam penelitian ini, seperti yang disajikan dalam gambar berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka hipotesis pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

H1 : Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Kepuasan Kerja (X1) terhadap *Organizational citizenship behavior (OCB)* (Y).

Wibowo (2017:428) menyebutkan bahwa kepuasan kerja menjadi faktor determinan utama dari *Organizational citizenship behavior (OCB)* pekerja, dimana pekerja yang puas akan lebih suka berbicara positif tentang organisasinya. Selain itu menurut Robbins & Judge (2015:53) mengasumsikan bahwa kepuasan kerja seharusnya menjadi suatu penentu utama dari perilaku kewargaan organisasional pekerja, karena pekerja yang puas seharusnya akan kelihatan berbicara positif mengenai organisasi, membantu yang lain, dan melebihi ekspektasi normal dalam pekerjaannya karena mereka ingin membalas pengalaman positifnya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Huda (2018, hal. 51) menyebutkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan

terhadap OCB. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Iskandar, Hutagalung, & Adawiyah (2019), Sulistyawati (2018), Alhabibi (2018), dan Widiastuti & Suaris (2017), memiliki kesimpulan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior (OCB)*.

H2 : Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Komitmen Organisasional (X2) terhadap *Organizational citizenship behavior (OCB)* (Y).

Komitmen organisasional merupakan salah satu yang berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasional (OCB), yaitu setia pada organisasi (Wibowo, 2012: 519). Komitmen organisasional yang tinggi akan membuat karyawan akan setia pada pekerjaannya dan mempertahankan jabatannya untuk dapat meningkatkan kinerjanya pada perusahaan dimana organisasi menginginkan pekerja yang mau melakukan hal-hal yang baru dan belum dilakukan sebelumnya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ukkas & Latif (2017:27) menyebutkan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan PT. PLN (Persero) Area Palopo. Hal ini mengandung pengertian bahwa OCB karyawan akan mengalami peningkatan ketika terjadi peningkatan komitmen organisasi.