

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Bodroastuti , Tri (2016) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan dampak pada Kinerja Karyawan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner. Jumlah sampel 118 responden yang merupakan keseluruhan populasi dari PT. Ritra Cargo Indonesia cabang Jawa Tengah sehingga digunakan sampel sensus. Teknik analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) dan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F dan uji T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Variabel Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Variabel Komitmen Organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Variabel Kepuasan Kerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dan variabel *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian yang dilakukan Anwar , Chairul (2014) dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behavior*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan; untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi

terhadap kinerja karyawan; untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan; untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan melalui OCB; untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui OCB; dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui OCB. Metode yang digunakan adalah explanatory research dengan menggunakan analisis data yaitu analisis jalur (Path Analysis). Dengan jumlah responden 36 karyawan. Dari hasil perhitungan analisis jalur, diketahui bahwa total pengaruh langsung variabel karakteristik individu (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 0,324 atau 32,4%. Total pengaruh langsung variabel budaya organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah sebesar -0,028 atau -2,8%. Total pengaruh langsung variabel motivasi kerja (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 0,370 atau 37%. Total pengaruh tidak langsung variabel karakteristik individu (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui OCB (Z) adalah sebesar 0,097 atau 9,7%. Total pengaruh tidak langsung variabel budaya organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui OCB (Z) adalah sebesar 0,023 atau 2,3%. Total pengaruh tidak langsung variabel motivasi kerja (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui OCB (Z) adalah sebesar 0,156 atau 15,6%.

Penelitian yang dilakukan Hamza , Er (2014) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji serta menganalisis pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Sinar Pupita Abadi Factory Banyuputih. Subyek dalam penelitian ini adalah 98 karyawan dengan menggunakan tehnik pengambilan sampling yaitu *purposive*

sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa antara komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi ketiganya berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, artinya semakin tinggi komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi yang dirasakan oleh karyawan, maka kecenderungan karyawan berperilaku OCB semakin tinggi. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Karakteristik Individu

A. Definisi Karakteristik Individu

Menurut Panggabean (2008:29), karakteristik individu merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu. Menurut Robbins (2008:29), karakteristik individu merupakan cara memandang ke obyek tertentu dan mencoba menafsirkan apa yang di lihat. Menurut Rahman (2013:77), karakteristik individu merupakan ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif dan kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai selesai atau memecahkan masalah yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu.

Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat di simpulkan bahwa karakteristik individu adalah karakter seorang individu atau ciri-ciri seseorang yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari individu yang lain.

B. Faktor yang Mempengaruhi Karakteristik Individu

Menurut Robbins (2008:29) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi karakteristik individu dan dapat dibagi menjadi dua macam yaitu:

1. Pengaruh faktor keturunan dan lingkungan
 - a. Karakteristik bawaan (heredity)

Karakteristik bawaan merupakan karakteristik turunan yang dimiliki sejak lahir, baik yang menyangkut biologis maupun faktor sosial psikologis. Menurut hukum Mendell, karakteristik bawaan berlangsung sepanjang hidup, diturunkan dari satu generasi ke generasi lain.

- b. Karakteristik yang diperoleh dari pengaruh lingkungan.

Karakteristik yang diperoleh melalui lingkungan sekitar yang menyebabkan karakteristik itu sendiri berubah.

2. Pengaruh faktor kognitif, afektif dan psikomotor

- a. Pengaruh faktor kognitif

Aspek kognitif (penalaran) secara garis besar dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Mengetahui, yaitu mengenali kembali hal-hal yang umum dan khas, metode dan proses, pola, struktur dan perangkat.
- 2) Mengerti yaitu memahami
- 3) Mengaplikasikan, yaitu kemampuan menggunakan abstraksi di dalam situasi konkret
- 4) Menganalisis, yaitu menjabarkan hal-hal umum ke hal khusus sehingga jelas gagasan yang ada di dalamnya, dan mengetahui hubungan antara gagasan tersebut.
- 5) Mensistesisikan, yaitu kemampuan untuk menyatukan unsur-unsur sehingga membentuk suatu keseluruhan yang utuh
- 6) Mengevaluasi, yaitu kemampuan untuk menetapkan nilai dari suatu bahan dan metode komunikasi untuk tujuan tertentu

- b. Pengaruh faktor afektif

Aspek afektif secara garis besar dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Menerima atau memperhatikan ialah kepekaan terhadap kehadiran gejala dan rangsangan tertentu
- 2) Merespon ialah mereaksi rangsangan atau gejala tertentu

- 3) Menghargai, berikut pengertian bahwa gejala atau tingkah laku mempunyai harga atau nilai.
- 4) Mengorganisasikan nilai ialah mengatur nilai-nilai atau system nilai dan menetapkan berlakunya nilai yang dominan
- 5) Mewatak yaitu kondisi dimana nilai-nilai dari system yang telah diyakini benar-benar merasuk di dalam pribadi seseorang.

c. Pengaruh faktor psikomotor

Aspek psikomotor secara garis besar dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Mengindera, yaitu kegiatan yang dilakukan oleh alat-alat indera
- 2) Menyiagakan diri adalah mengatur kesiapan diri sebelum melakukan sesuatu agar tujuannya tercapai
- 3) Bertindak secara terpinpin adalah melakukan suatu tindakan dengan mengikuti prosedur tertentu
- 4) Bertindak secara mekanik adalah bertindak mengikuti prosedur yang baku
- 5) Bertindak secara kompleks adalah bertindak secara teknologi yang didukung oleh kompetensi.

C. Indikator Dalam Karakteristik Individu

Indikator karakteristik individu menurut Simamora (2003) antara lain :

- a. Keahlian interaksi adalah keahlian untuk bekerja sama dengan orang lain, mengenai pikiran dan perasaan orang lain serta mampu merangsang dan mendorong orang lain termasuk rekan kerja.
- b. Kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kekuatan fisik dan kemampuan intelektual.
- c. Kebutuhan adalah jumlah keperluan baik yang dapat bersifat fisiologis, psikologis maupun sosiologis yaitu tingkat kebutuhan pangan, sandang, papan, rohani dan tingkat sosial.

- d. Sikap adalah kesiapsiagaan mental yang dipelajari dan diorganisasikan melalui pengalaman dan memiliki pengaruh tertentu atas cara tanggap terhadap objek dan situasi yang berhubungan dengan sikap dalam mendukung usaha pencapaian tujuan organisasi.

2.2.2 Komitmen Organisasi

A. Definisi Komitmen Organisasi

Menurut Luthans (2006,p.224) komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Menurut Zurnali C. (2010,p.127) komitmen organisasi sebagai sebuah keadaan psikologi yang mengkarakteristikan hubungan karyawan dengan organisasi atau implikasinya yang mempengaruhi apakah karyawan akan tetap bertahan dalam organisasi atau tidak, yang teridentifikasi dalam tiga komponen yaitu komitmen afektif, kontinyu dan normatif. Menurut Robbins dalam (Sopiah,2008,p.115) mendefinisikan bahwa komitmen organisasi sebagai suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari karyawan terhadap organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa definisi komitmen organisasi adalah kemampuan pada karyawan dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, tujuan organisasi, mencakup unsur loyalitas terhadap organisasi dan keterlibatan dalam pekerjaan.

B. Dimensi Dalam Komitmen Organisasi

Robbins dan Judge (2009:99) dalam Angelica, Cahyani dan Rosyid (2009:99) membagi komitmen kedalam 3 dimensi, yaitu :

- a. *Affective commitment*, perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilai.

- b. *Continuance commitment*, nilai ekonomi yang dirasa dan bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut.
- c. *Normative commitment*, kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral atau etis.

C. Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

David (2003) mengemukakan 4 faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi, yaitu :

- a. Faktor personal, misalkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian.
- b. Karakteristik pekerjaan, misalkan lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan dan tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
- c. Karakteristik struktur, misalkan besar/kecilnya organisasi seperti sentralisasi atau desentralisasi, kehadiran serikat pekerja dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi kepada pegawai.
- d. Pengalaman kerja, misalkan pengalaman kerja pegawai sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen pegawai pada instansi. Pegawai yang baru beberapa tahun bekerja dan pegawai yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berbeda.

D. Indikator Dalam Komitmen Organisasi

Indikator komitmen organisasi menurut Sopiah (2008 : 165) antara lain :

- a. Adanya keyakinan yang kuat atas nilai tujuan organisasi.
- b. Adanya keinginan yang pasti untuk mempertahankan keikutsertaan dalam organisasi.
- c. Penerimaan terhadap tujuan organisasi.
- d. Keinginan untuk bekerja keras.
- e. Hasrat untuk bertahan menjadi bagian dari organisasi.

2.2.3 Budaya Organisasi

A. Definisi Budaya Organisasi

Menurut Robbins (2003) pengertian budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lain. Sistem makna bersama ini, bila diamati dengan lebih seksama, merupakan seperangkat karakteristik utama yang dihargai oleh suatu organisasi. Budaya organisasi berkaitan dengan bagaimana karyawan mempersepsikan karakteristik dari suatu budaya organisasi, bukan dengan apakah para karyawan menyukai budaya atau tidak. Menurut Cushway dan Lodge (GE : 2000), budaya organisasi merupakan sistem nilai organisasi dan akan mempengaruhi cara pekerjaan dilakukan dan cara para karyawan berperilaku. Schein (1981) dalam Ivancevich et.al., (2005) mendefinisikan budaya sebagai suatu pola dari asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat belajar menghadapi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang telah berjalan cukup baik untuk dianggap valid, dan oleh karena itu, untuk diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang benar untuk berpersepsi, berpikir dan berperasaan sehubungan dengan masalah yang dihadapinya.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa definisi Budaya organisasi adalah sistem nilai organisasi yang dianut oleh anggota organisasi, yang kemudian mempengaruhi cara bekerja dan berperilaku dari para anggota organisasi.

B. Tingkatan Dalam Budaya Organisasi

Dalam mempelajari budaya organisasi ada beberapa tingkatan budaya dalam sebuah organisasi, dari yang terlihat dalam perilaku (puncak) sampai pada yang tersembunyi. Menurut Richard L. Daft (2012), budaya dapat dianalisis pada tiga tingkat, yaitu :

a. Artefak

Semua hal yang dapat dilihat, didengar dan diamati seseorang dan penglihatan para anggota organisasi. Seperti pakaian, pola perilaku, simbol fisik, upacara organisasi dan tata letak.

b. Nilai-nilai

Dilihat dari cara orang menjelaskan dan membenarkan apa yang diperbuat dapat diinterpretasikan dari kisah-kisah, bahasa dan symbol organisasi yang dapat digunakan para anggota untuk menggambarkan dirinya.

c. Asumsi-asumsi dasar dan keyakinan

Asumsi dasar adalah keyakinan yang dimiliki anggota organisasi tentang diri mereka sendiri, tentang orang lain dan hubungan mereka dengan orang lain serta hakekat organisasi mereka.

C. Indikator Dalam Budaya Organisasi

Indikator budaya organisasi menurut Robbins (2006 : 732) antara lain :

- a. Inisiatif individual yaitu tingkat tanggung jawab, kebebasan atau independensi yang dipunyai setiap anggota organisasi dalam mengemukakan pendapat.
- b. Pengarahan yaitu sejauh mana organisasi dapat menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan yang diinginkan.
- c. Integrasi yaitu sejauh mana suatu organisasi dapat mendorong unit-unit organisasi untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi.
- d. Dukungan manajemen yaitu sejauh mana organisasi memberi dukungan dalam upaya pengembangan kemampuan para pegawai seperti mengadakan pelatihan.
- e. Pengawasan yaitu adanya pengawasan yang dilakukan dalam organisasi terhadap perilaku para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan menggunakan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan demi kelancaran organisasi.

2.2.4 *Organizational Citizenship Behavior*

A. *Definisi Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Enhart (2004) dalam Khalid dan Ali (2005) OCB didefinisikan sebagai perilaku yang mempertinggi nilai dan pemeliharaan sosial lingkungan psikologi yang mendukung hasil pekerjaan. Menurut Nielsen (2012) OCB merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Menurut Luthans (2006:251) OCB merupakan bagian dari perilaku organisasi. Dasar kepribadian untuk OCB merefleksikan ciri karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan sungguh-sungguh.

Dari definisi para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan perilaku *extrarole* individu terhadap rekan kerja yang mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Organisasi 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 organisasi secara keseluruhan.

B. *Dimensi Dalam Organizational Citizenship Behavior*

Dimensi OCB dalam Nielsen (2012) menurut Podsakoff et al. antara lain :

- a. *Helping behavior*, yaitu perilaku saling membantu antar sesama dan mencegah adanya kemalasan dalam pekerjaan.
- b. *Civic virtue*, menyangkut dukungan pekerja atas fungsi-fungsi administratif dalam organisasi.

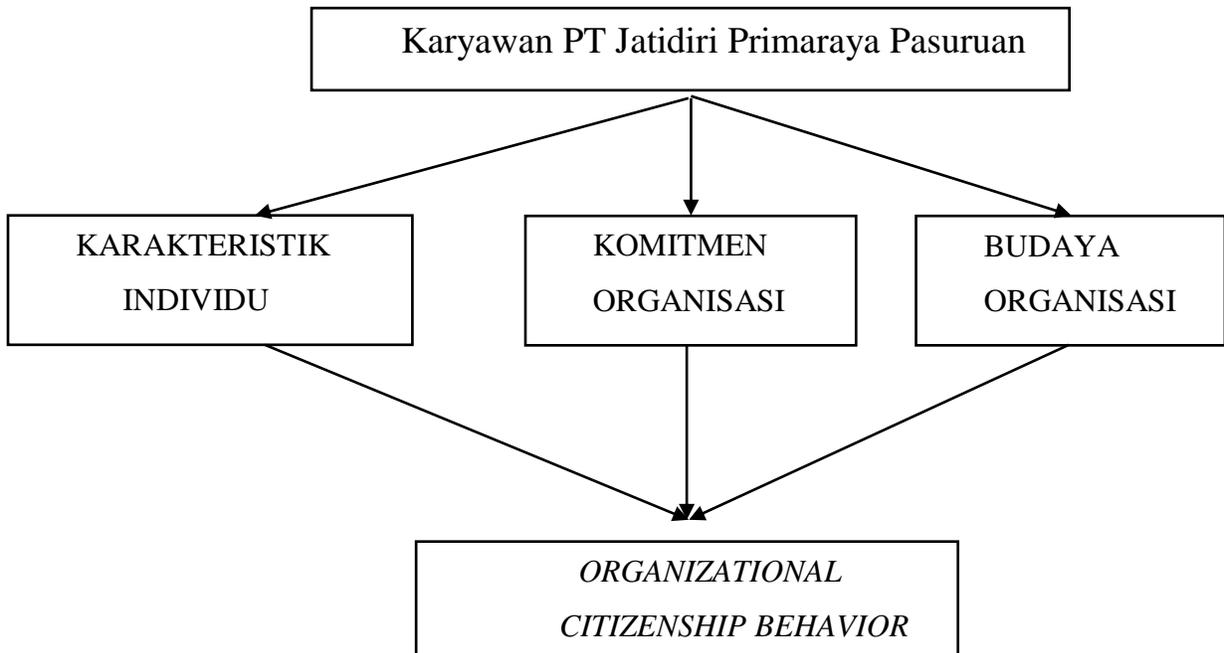
- c. *Sportsmanship*, menggambarkan pekerja yang lebih menekankan untuk memandang aspek-aspek positif dibanding aspek-aspek negatif dari organisasi. *Sportsmanship* menggambarkan sportivitas seorang pekerja terhadap organisasi.

C. Indikator Dalam *Organizational Citizenship Behavior*

Indikator OCB dalam Nielsen (2012) menurut Purba , Elfiana dan Seniati (2014 : 106) antara lain :

- a. *Altruism* (perilaku menolong), yaitu perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan.
- b. *Conscientiousness* (perilaku kehati - hatian), yaitu perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan.
- c. *Sportmanship* (perilaku toleransi), yaitu perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan - keberatan.
- d. *Courtesy* (menghargai hubungan), yaitu menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah - masalah interpersonal.
- e. *Civic Virtue* (mengikuti perubahan organisasi), yaitu perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi.

2.3 MODEL KONSEP



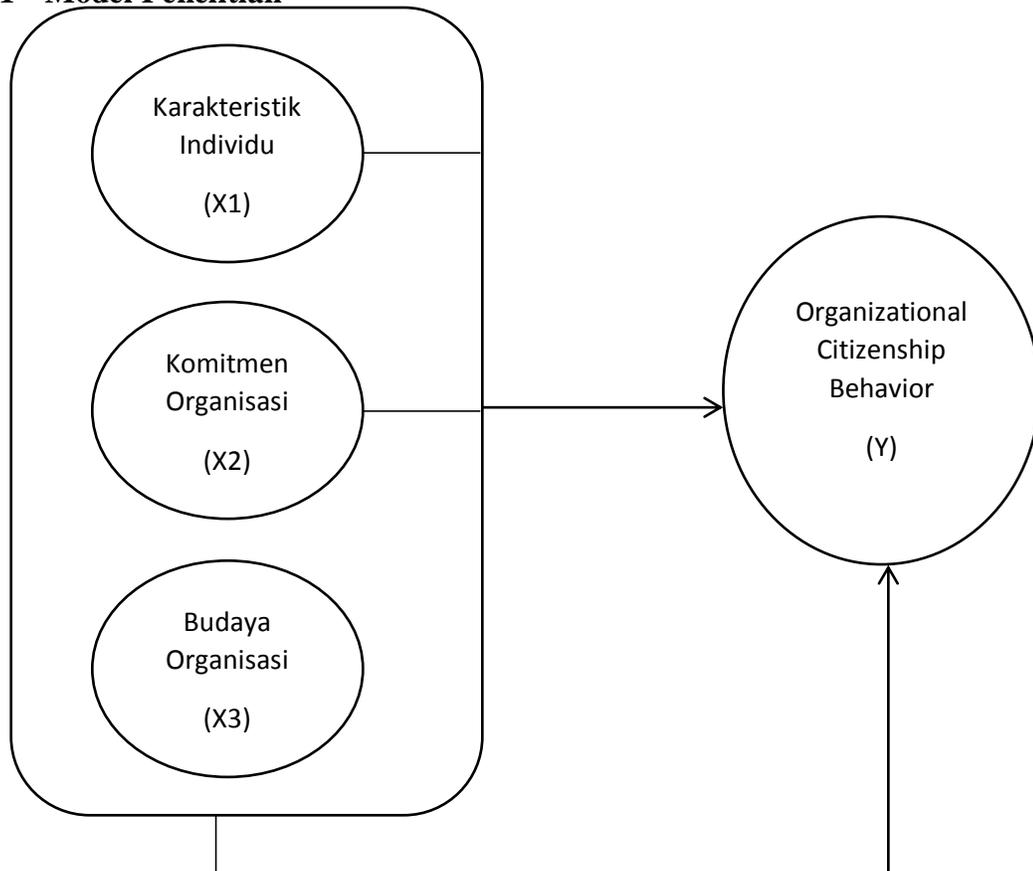
Gambar 1. Model Konsep

Pada Gambar 1 bisa dijelaskan bahwa karyawan di PT Jatidiri Primaraya Pasuruan harus memiliki karakteristik individu, komitmen organisasi dan budaya organisasi untuk menciptakan *organizational citizenship behavior* yang baik. Karakter individu merupakan karakter seorang individu atau ciri-ciri seseorang yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari individu yang lain. Hal ini menyebabkan karakteristik individu menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan *organizational citizenship behavior* yang baik. Komitmen organisasi merupakan kemampuan pada karyawan dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, tujuan organisasi, mencakup unsur loyalitas terhadap organisasi dan keterlibatan dalam pekerjaan. Disaat para karyawan di PT Jatidiri Primaraya Pasuruan telah mempunyai komitmen organisasi, dapat dipastikan bahwa OCB kemungkinan bisa terjadi pada karyawan.

Budaya organisasi merupakan sistem nilai organisasi yang dianut oleh anggota organisasi, yang kemudian mempengaruhi cara bekerja dan berperilaku dari para anggota organisasi. Budaya pada organisasi bisa dilihat dari bagaimana dia bekerja dan berperilaku dalam berorganisasi dan inilah yang membuat budaya organisasi menjadi faktor penting juga pada OCB. *Organizational citizenship behavior* merupakan tujuan dari terciptanya 3 faktor pada gambar 1 diatas. OCB merupakan perilaku *extrarole* individu terhadap rekan kerja yang mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Karena itulah diperlukan karakteristik individu, komitmen organisasi dan budaya organisasi untuk menciptakan OCB pada karyawan PT Jatidiri Primaraya Pasuruan.

2.4 MODEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.4.1 Model Penelitian



Gambar 2. Model Penelitian

2.4.2 Hipotesis Penelitian

Definisi hipotesis menurut Yusuf (2005) adalah kesimpulan sementara yang belum final atau suatu jawaban yang sifatnya sementara dan merupakan konstruk peneliti terhadap masalah penelitian, yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih. **Menurut Sugiyono (2009)** hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa definisi hipotesis adalah istilah ilmiah yang digunakan dalam konteks kegiatan ilmiah yang mengikuti aturan berpikir biasa, secara sadar, hati-hati, dan diarahkan.

Hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

- H1 : Diduga terdapat pengaruh secara simultan antara karakteristik individu, komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap *organization citizenship behavior*.
- H2 : Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara karakteristik individu, komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap *organization citizenship behavior*.