

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu akan menjadi acuan atau perbandingan sebagai landasan penelitian yang akan dilaksanakan. Selain itu juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi pada penelitian saat ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti, tahun, judul penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Dewi & Suwandana 2016) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi	1) Kepuasan kerja 2) Komitmen organisasional 3) Organizational citizenship behavior (OCB)	Teknik analisis jalur	1. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB 2. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional 3. komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB 4. komitmen organisasional dinilai secara signifikan memediasi 5. hubungan antara kepuasan kerja terhadap OCB.

No	Nama peneliti, tahun, judul penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
2	(Putra & Supartha 2017) Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizationan Citizenship Behavior Di Green Garden Hotel Bali	1) kepuasan kerja 2) komitmen organisasi 3) organizational citizenship behavior	Regresi Linier Berganda	1. Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap citizenship organizational behavior. 2. Komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior.
3	(Felicia 2017) Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya	1) Komitmen Afektif 2) Komitmen Berkelanjutan 3) Komitmen Normatif 4) Organizational Citizenship Behavior.	Regresi Linier Berganda	1. Komitmen Organisasional berpengaruh kepada Organizational Citizenship Behavior. 2. Komitmen Afektif dan Komitmen Berkelanjutan berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior 3. Komitmen Normatif memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior

No	Nama peneliti, tahun, judul penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4	(Sugesti & Saqila 2020) Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Topas Galeria Hotel	1) Komitmen Organisasi 2) Organizational Citizenship Behavior.	Regresi linear sederhana	1. komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior.
5	(Monica 2020) Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan Di Hotel Sheraton Surabaya	1) Komitmen Afektif 2) Komitmen Berkelanjutan 3) Komitmen Normatif 4) Organizational Citizenship Behavior	regresi linier berganda	1. Komitmen Afektif, Komitmen Berkelanjutan, Komitmen Normatif berpengaruh terhadap OCB, 2. Komitmen Berkelanjutan mendapatkan hasil akhir signifikan negative terhadap OCB.
6	(Saepudin & Djati 2019) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Guru Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi	1) Kepuasan Kerja 2) Komitmen Organisasional 3) Organizational Citizenship Behavior (OCB)	structural equation modeling (SEM) dengan aplikasi SmartPLS	1. kepuasan kerja dan komitmen organisasional mempengaruhi OCB secara langsung dan tidak langsung melalui peran mediasi dari komitmen organisasional 2. kepuasan kerja memiliki nilai rata-rata lebih baik

No	Nama peneliti, tahun, judul penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>dibandingkan kepuasan kerja ekstrinsik</p> <p>3. variabel komitmen organisasional dimensi value commitment memiliki nilai lebih baik dimensi commitment to stay.</p>
7	<p>(Charmiati & Surya 2019)</p> <p>Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi</p>	<p>1) kepuasan kerja</p> <p>2) organisasional citizenship behavior</p> <p>3) komitmen organisasi</p>	Path Analysis	<p>1.kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional.</p> <p>2.kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior</p> <p>3.komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior</p> <p>4.komitmen organisasional berperan sebagai mediasi pada pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior.</p>

No	Nama peneliti, tahun, judul penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
8	(Astuti, Abiyoga, and Suputra 2021) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening	1) Kepuasan Kerja 2) Organizational Citizenship Behaviour 3) Komitmen Organisasional	analisis jalur (path analysis)	1. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behaviour dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening
9	(Fitri & Endratno 2021) Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Karyawan Hotel Bahari, Kabupaten Tegal	1) Komitmen Organisasi, 2) Kepuasan Kerja, 3) Kinerja Karyawan, Organizational 4) Citizenship Behavior (OCB)	regresi linier berganda	1. komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan 2. organizational citizenship behavior (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan 3. kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior (OCB) 4. organizational citizenship behavior (OCB) mampu memediasi

No	Nama peneliti, tahun, judul penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, 5. organizational citizenship behavior (OCB) mampu memediasi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
10	(Gunastri, Handayani, & Astakoni 2019) Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Variabel Mediasi Komitmen Organisasional (Studi Pada Koperasi Asadana Semesta Denpasar)	1) Kepuasan Kerja, 2) Komitmen Organisasional 3) Organizational citizenship behavior	Partial Least Square (PLS)	1. kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. 2. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. 3. Komitmen organisasional berpengaruh positif tidak signifikan terhadap OCB. 4. komitmen organisasional terbukti sebagai variabel mediasi parsial antara kepuasan kerja dengan OCB.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang sudah disebutkan, terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan saat ini. Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu terletak

pada objek dan tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian. Persamaan pada penelitian ini dan penelitian terdahulu terdapat pada kesamaan variabel bebas dan variabel terikat, yaitu kepuasan kerja, sedangkan variabel terikatnya adalah *organizational citizenship behavior*.

B. Landasan teori

1. *Organizational Citizenship Behavior*

a. Definisi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Judge and Robbins (2015) OCB adalah perilaku kebebasan menentukan yang bukan bagian dari persyaratan pekerjaan formal pekerja, tetapi berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial tempat kerja. Selain itu, OCB melebihi indikator kinerja yang dibutuhkan oleh organisasi dalam deskripsi kerja formal. Sehingga dapat dikatakan bahwa OCB adalah perilaku yang memprioritaskan kepentingan orang lain dibandingkan dengan diri mereka sendiri, yang diekspresikan dalam tindakan yang mengarah pada kepentingan organisasi.

OCB adalah perilaku positif, dalam hal ini adalah perilaku membantu pekerjaan individu lain yang ditunjukkan oleh seseorang dalam suatu organisasi atau perusahaan. Kontribusi yang ditunjukkan oleh pekerja adalah dalam bentuk pekerjaan di luar pekerjaan yang harus ia lakukan, pekerja menunjukkan membantu orang lain di perusahaan sehingga tindakan tersebut mungkin dapat meningkatkan kinerja organisasi atau perusahaan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan Perilaku yang bersifat sukarela, bukan tindakan yang dipaksa untuk memprioritaskan kepentingan perusahaan dan juga Perilaku individu sebagai bentuk kepuasan berdasarkan kinerja, dan tidak memerintah secara resmi.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Wirawan, (2013). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu sebagai berikut :

- 1) Kepuasan kerja Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja

secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya. Keadaan emosional atau sikap seseorang tersebut akan diperlihatkan dalam bentuk tanggungjawab, perhatian, serta perkembangan kinerjanya.

- 2) **Komitmen Organisasi** Ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya.
- 3) **Budaya organisasi** berbagi suatu pola asumsi dasar yang dipelajari oleh kelompok ketika mereka menyelesaikan problem-problem mengadaptasi lingkungan eksternal dan integrasi internal. Jika pegawai menunjukkan atau mempunyai maksud perilaku seperti itu akan mempengaruhi berfungsinya atau produktifitas organisasi.
- 4) **Keadilan Organisasi** Sebagai suatu konsep yang mengekspresikan persepsi pegawai mengenai sampai berapa tinggi mereka diperlakukan secara adil dalam organisasi dan bagaimana persepsi seperti itu mempengaruhi keluaran organisasi.

c. **Indikator Organizational Citizenship Behavior**

Menurut Organ dalam Wirawan (2013) dimensi Organizational Citizenship Behavior, yaitu:

1) **Kerjasama tim (*Altruism*)**

Memberikan pertolongan kepada rekan kerja yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. Contoh perilaku dari dimensi ini yaitu membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang lebih berat, membantu rekan kerja yang kurang paham, menggantikan pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir.

2) **Kesadaran dalam bekerja (*Conscientiousness*)**

Melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi melampaui persyaratan minimal perusahaan, merupakan perilaku kesadaran dirinya

tanpa paksaan. Contoh perilaku dari dimensi ini yaitu, mematuhi peraturan-peraturan di organisasi meskipun tidak ada yang mengawasi, selalu tepat waktu dalam hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan, tidak membuang-buang waktu kerja, membersihkan dan merapikan tempat atau peralatan bekerja setelah digunakan, ikut memelihara sumber daya dan hal-hal yang berkaitan dengan pemeliharaan internal.

3) Tidak mengeluh dalam bekerja (*Sportmanship*)

Kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh dan tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya. Contoh perilaku dari dimensi ini yaitu karyawan tidak menghabiskan waktu untuk mengeluhkan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan maupun lingkungan kerjanya, tidak membesar-besarkan masalah yang terjadi di organisasi, mampu mengambil sisi positif dari kondisi yang terjadi.

4) Menjaga citra perusahaan (*Courtesy*)

Membantu mencegah timbulnya masalah dengan rekan kerja. Contoh perilaku dari dimensi ini yaitu mempertimbangkan dampak dari tindakan yang akan dilakukan terhadap rekan kerjanya, memberi konsultasi dan informasi yang diperlukan kepada rekan kerja, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, serta menghargai hak dan privasi mereka.

5) Profesional dalam menggunakan aset (*Civic Virtue*)

Terlibat dan ikut bertanggung jawab dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi. Tidak hanya aktif dalam mengemukakan pendapat tetapi aktif dalam menghadiri pertemuan-pertemuan dan terus mengikuti perkembangan isu-isu yang terjadi di organisasi. Mengambil inisiatif rekomendasi atau saran inovatif untuk meningkatkan kualitas organisasi

2. Kepuasan Kerja

a. Definisi Kepuasan Kerja

Kreitner & Kinicki (2014) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan sebuah bentuk efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan dan karena persepsi setiap individu berbeda atas setiap kejadian maka hal itu kemudian menciptakan sumber kepuasan yang berbeda-beda pula. Kepuasan kerja merupakan sikap afektif dari suatu perasaan tentang suka atau tidaknya terhadap suatu pekerjaan. Kepuasan kerja juga memiliki peran penting bagi karyawan untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak merasakan kepuasan kerja tidak dapat mencapai tingkat psikologis yang matang. Menurut Supiyanto (2015), kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Menurut Sholihin (2021), kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima.

Berdasarkan definisi dari para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu dihadapi dilingkungan kerjanya.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Sebuah pekerjaan memuaskan jika ada keselarasan antara sifat-sifat pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan orang tersebut. Menurut Hasibuan (2017) yang belakangan menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menentukan kepuasan di antaranya :

- 1) Pengharapan. Sesuatu yang diharapkan oleh karyawan tetapi tidak terpenuhi maka akan menimbulkan rasa kecewa. Sebaliknya, apabila pengharapan terpenuhi maka kepuasan yang akan terjadi.
- 2) Penilaian Diri, Anggapan dari diri masing-masing karyawan tentang dirinya terhadap pekerjaan dan penyesuaian diri yang menimbulkan sikap pada pekerjaannya.
- 3) Norma-norma Sosial, Perhatian dari atasan atau teman kerja yang dapat memberikan kepuasan karena hal tersebut memberikan semangat kerja pada seorang karyawan.
- 4) Perbandingan-perbandingan Sosial, Perbedaan pekerjaan yang membuat iri, seperti pekerjaan yang menarik atau sesuai dengan keahlian adalah salah satu faktor timbulnya ketidakpuasan. Hal ini perlu diperhatikan agar jangan sampai terjadi pada karyawan.
- 5) Hubungan Input atau Output, Kepuasan terjadi pada karyawan tergantung pada bagaimana penilaian karyawan mengenai hubungan antara apa yang masuk dalam pekerjaan (input) dan apa yang diperoleh karyawan (output).
- 6) Keikatan, Pekerjaan yang dipilih karyawan dari kesempatan memilih berbagai pekerjaan membuat karyawan tersebut mempunyai ikatan dengan perusahaan. Hal tersebut menimbulkan rasa segan untuk mengakui bahwa ia merasa pekerjaannya kurang menguntungkan atau secara tidak langsung ia akan merasa puas dengan pekerjaannya.
- 7) Dasar pemikiran, Hal-hal yang sering dibicarakan kepada sesama karyawan yang menjadikan hal tersebut menjadi penting dan dijadikan salah satu alat pemenuhan kepuasan. Sebagai contoh apabila banyak karyawan membicarakan gaji, maka gaji adalah salah satu penentu kepuasan kerja mereka.

c. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator yang dapat mengukur kepuasan kerja menurut Trinovela and Saragi (2021) yaitu:

1) Upah

Karyawan yang mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik akan mendapatkan imbalan dengan upah yang diterima dan adanya kenaikan gaji yang sesuai dengan kinerjanya.

2) Promosi

Aspek ini mengukur sejauh mana kepuasan karyawan sehubungan dengan kebijaksanaan promosi, kesempatan untuk mendapatkan promosi. Kebijakan promosi harus dilakukan secara adil, yaitu setiap karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik mempunyai kesempatan yang sama untuk promosi.

3) Pekerjaan

Aspek yang mengukur kepuasan kerja terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri.

4) Benefit

Aspek ini mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap tunjangan tambahan yang diterima dari perusahaan. Tunjangan tambahan diberikan kepada karyawan secara adil dan sebanding.

5) Rekan Kerja

Aspek ini mengukur kepuasan berkaitan dengan hubungan dengan rekan kerja. Misalnya, rekan kerja yang menyenangkan hubungan dengan rekan kerja yang rukun dan saling melengkapi.

6) Penghargaan

Aspek ini mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap penghargaan yang diberikan berdasarkan hasil kerja.

7) Komunikasi

Berhubungan dengan komunikasi yang berlangsung dalam perusahaan. Dengan komunikasi yang terjalin lancar dalam suatu perusahaan, karyawan menjadi lebih paham terhadap tugas-tugas, kewajiban-kewajiban dan segala sesuatu yang terjadi dalam perusahaan.

3. Komitmen Organisasi

a. Definisi Komitmen Organisasi

Komitmen organizational menurut Robbins and Judge (2015) adalah keadaan dimana karyawan memihak kepada organisasi dan tujuantujuannya serta berminat mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Selain itu, Menurut Mayer dan Allen dalam Wirawan (2013) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu keadaan psikologi yang dikarakteristikan dengan meyakini dan menerima tujuan/goal dan value yang dimiliki oleh organisasi, kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh demi organisasi, mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Menurut Supiyanto (2015) Komitmen organisasional tidak hanya berhubungan dengan tingkat keluar masuknya karyawan, melainkan juga berkaitan dengan tingkat kerelaan karyawan untuk berkorban bagi perusahaan. Menurut Martini & Susanto (2021) Komitmen organisasional didefinisikan sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi, yang dicirikan oleh penerimaan nilai dan tujuan organisasi, kesediaan berusaha demi organisasi dan keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Menurut Farla, Diah, & Bakri (2019) menyatakan komitmen karyawan adalah suatu kondisi seorang karyawan yang mempunyai kemauan yang besar untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen pada organisasi menyangkut kebanggaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya dan ingin menjadi bagian dari organisasi tempat ia bekerja sehingga dalam menjalankan

tugasnya, karyawan memiliki komitmen untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi.

Berdasarkan definisi dari para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Komitmen organisasi merupakan suatu kondisi seorang karyawan yang mempunyai kemauan yang besar untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen pada organisasi menyangkut kebanggaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya dan ingin menjadi bagian dari organisasi tempat ia bekerja sehingga dalam menjalankan tugasnya, karyawan memiliki komitmen untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi

Beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen pegawai terhadap perusahaan menurut Mowday dalam Maulidyansah (2015) adalah sebagai berikut.

- 1) Karakteristik personal, antara lain usia, lama kerja, tingkat pendidikan, jenis kelamin, ras, dan beberapa faktor kepribadian lainnya. Secara umum, usia dan lama bekerja mempunyai hubungan positif dengan komitmen perusahaan. Sementara tingkat pendidikan mempunyai hubungan negatif dengan komitmen perusahaan, meskipun hubungan ini tidak terlalu konstan. Wanita cenderung memiliki komitmen perusahaan yang lebih tinggi daripada pria. Beberapa karakteristik kepribadian lain seperti motivasi berprestasi dan perasaan kompeten ditemukan berhubungan dengan komitmen perusahaan.
- 2) Karakteristik pekerjaan dan peran, antara lain kesempatan kerja, konflik peran dan ambiguitas peran. Semakin besar kesempatan yang diperoleh dalam bekerja semakin banyak pengalaman yang diperoleh yang pada akhirnya memperbesar komitmen individu terhadap perusahaan. Sedangkan konflik peran mempunyai hubungan yang negatif dengan komitmen terhadap perusahaan, demikian halnya dengan ambiguitas peran.

- 3) Karakteristik struktural perusahaan, antara lain ukuran perusahaan, kesatuan, luasnya kontrol dan sentralisasi otoritas.
- 4) Pengalaman kerja, antara lain ketergantungan pada perusahaan, kepentingan personal pada perusahaan, sikap positif terhadap perusahaan, dan keterikatan sosial individu dalam perusahaan. Semakin besar semua faktor tersebut semakin tinggi pula komitmen individu terhadap perusahaan.

c. Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Allen & Mayer dalam Wirawan (2013) ada tiga komponen yang mempengaruhi komitmen organisasi, sehingga karyawan memilih tetap atau meninggalkan organisasi berdasarkan norma yang dimilikinya. Tiga komponen tersebut yaitu:

1) *Affective Commitment*

Berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada organisasi karena rasa. Individu menetap dalam organisasi karena keinginan sendiri. Kunci dari komitmen ini adalah *want to*, individu dengan *affective commitment* yang tinggi memiliki kedekatan emosional yang erat terhadap organisasi.

2) *Continuance Commitment*

Suatu komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional, dengan kata lain komitmen ini terbentuk atas dasar untung rugi, dipertimbangkan atas apa yang harus dikorbankan bila akan menetap pada suatu organisasi. kunci dari komitmen ini adalah kebutuhan untuk bertahan (*need to*). Individu dengan *continuance commitment* yang tinggi akan bertahan dalam organisasi, bukan karena alasan emosional tetapi karena adanya kesadaran dalam individu tersebut akan merugikan besar yang dialami jika meninggalkan organisasi.

3) *Normative Commitment*

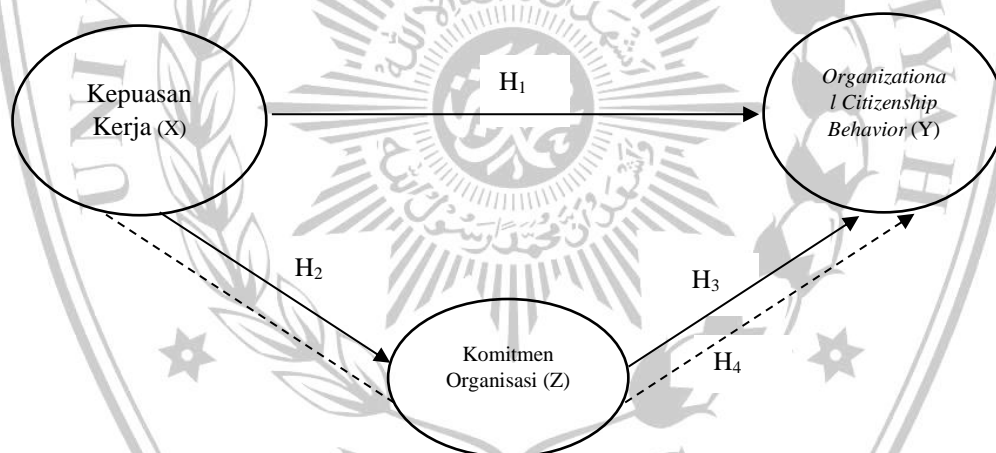
Suatu komitmen yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri karyawan, berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap

organisasi untuk membalas saja. Karyawan merasa harus bertahan karena loyalitas. Kunci dari komitmen ini adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi (*ought to*). *Normative commitment* terhadap organisasi dapat

berkembang dari sejumlah tekanan yang dirasakan individu selama proses sosialisasi (dari keluarga atau budaya) dan selama sosialisasi saat individu baru masuk ke dalam organisasi.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sebuah model yang konseptual yang menghubungkan sebuah teori dengan berbagai faktor yang sudah diidentifikasi sebagai sebuah masalah yang penting Sugiyono (2017). Dalam suatu penelitian yang mempelajari hubungan sebab-akibat antar variabel, dapat diidentifikasi beberapa jenis variabel. Dan variabel yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizen behavior*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Supartha, (2021) menunjukkan hasil bahwasannya kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizen behavior*. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Saepudin dan Djati, (2019) yang menyebutkan bahwa adanya kepuasan kerja

dapat meningkatkan *organizational citizen behavior*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Charmiati dan Surya, (2019) dalam penelitiannya juga membuktikan bahwa kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap *organizational citizen behavior*.

H1 : Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizen behavior*

2. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Astuti *et al.*, (2021) dimana dalam penelitian menunjukkan bahwasannya kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Dewi dan Suwandana, (2018) dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa adanya kepuasan kerja dapat meningkatkan komitmen organisasi. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saepudin dan Djati, (2019) dalam penelitiannya juga membuktikan bahwa kepuasan kerja dapat berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.

H2 : Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi

3. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizen Behavior*

Hal ini didukung oleh penelitian Felicia, (2020) menyatakan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizen Behavior*. Penelitian serupa juga dilakukan Zalfa dan Sugesti, (2020) menemukan hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizen Behavior*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Monica, (2020) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizen Behavior*.

H3 : Komitmen Organisasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizen Behavior*

4. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizen Behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening

Hal ini didukung oleh penelitian Dewi dan Suwandana, (2018) menyatakan komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizen Behavior*, selain itu didukung juga oleh penelitian dari Charmiati & Surya (2019) dan Gunastri *et al.*, (2019) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *organization citizenship behavior*

H4 : Komitmen organisasi memiliki peran mediasi dalam pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizen Behavior*.

