

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi atau acuan dasar dalam sebuah penelitian. Penelitian yang sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang sekarang dijadikan sebagai landasan untuk mengetahui dari variabel yang diteliti sekarang. Berikut penelitian terdahulu yang relevan :

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Metode dan alat analisis	Hasil Penelitian
1	(Anwar, 2018)	Kepuasan kerja (X1) Loyalitas Kerja (X2) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (ocb) (Y)	Metode : Kuantitatif Alat analisis : Regresi linier berganda, SPSS 19.0 for windows.	1. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i> 2. Loyalitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i> .
2	(Marchelle Soegandhi Vannecia et al., 2013)	Kepuasan Kerja (X1) Loyalitas Kerja (X2) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Metode : Kuantitatif Alat analisis : Regresi linier berganda dan crosstab	1. Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja berpengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
3	(Yudishtira Rusandi, 2022)	Kepuasan kerja (X1), Loyalitas Kerja (X2) Motivasi Kerja	Metode : Kuantitatif Alat analisis	1. Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja dan Motivasi Kerja

		(X3) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	: Regresi linier berganda, SPSS 25.	berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .
4	Fitri Rahayu, Suryaningtyas Kristina Sedyastuty, et al., (2022)	Kepuasan Kerja (X1), Loyalitas Kerja (X2), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Metode : Kuantitatif Alat analisis : Regresi linier berganda, SPSS 22.	1. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i> 2. Loyalitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .
5	(Nurhayati, 2016)	Kepuasan Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), Loyalitas Kerja (X3), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Metode : Kuantitatif Alat analisis : Koefisien korelasi pearson	1. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> . 2. Loyalitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .
6	Setiani et al., (2020)	Kepemimpinan (X1), Kepuasan kerja (X2), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Metode : Kuantitatif Alat analisis : Regresi linier	1. Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

			berganda	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>
7	Ansori, (2016)	Kepuasan Kerja (X1) Loyalitas Kerja (X2), <i>Organizational Citizenship Behavior (ocb)</i> (Y)	Metode : Kuantitatif Alat analisis : Regresi linier berganda	1. Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .
8	(Teuku Edyansyah & Maimunah, 2022)	Kepuasan Kerja (X1), Loyalitas Kerja (X2), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Metode : Kuantitatif Alat analisis : Regresi linier berganda	1. Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .
9	Firmansyah & Arianto, (2023)	Kepuasan kerja (X1), Loyalitas Kerja (X2) Komitmen Organisasi (X3), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Metode : Kuantitatif Alat analisis : Regresi linier berganda	1. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> . 2. Loyalitas Kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> 3. Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship</i>

				<i>Behavior.</i>
10	(Sudarmo & Dwi Ario Wibowo, 2018)	Komitmen Organisasi (X1), Kepuasan Kerja (X2), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Metode : Kuantitatif Alat analisis : PLS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior.</i> 2. Kepuasan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational citizenship behavior.</i> 3. Komitmen dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan saat ini yaitu persamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu, penelitian sekarang dan penelitian terdahulu memiliki persamaan pada “Alat analisis” yaitu alat analisis regresi linier berganda dan persamaan variabel terikat yaitu *Organizational Citizenship Behavior*. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu, penelitian saat ini dan penelitian terdahulu memiliki perbedaan pada variabel bebas yang digunakan yaitu lingkungan kerja, motivasi kerja, karakteristik individu dan kepemimpinan. Penelitian saat ini

menggunakan variabel bebas yaitu kepuasan kerja dan loyalitas kerja.

B. Kajian Teori

1. *Organizational Citizenship Behavior*

a. Definisi

Organizational Citizenship Behavior pada dasarnya adalah perilaku individu yang berperan dalam kegiatan organisasi dimana perilaku individu berasal dari kesadaran diri bukan karena adanya paksaan. (Waspodo & Minadaniati, 2012). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku yang tidak menjadi bagian dari kewajiban formal seorang pegawai, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. *Organizational Citizenship Behavior* ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku tersebut menggambarkan nilai tambah bagi karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu bentuk dari perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu. (Hardani et al., 2019) menggambarkan OCB sebagai sindrom persaudaraan yang baik yang meliputi kerjasama dan gerakan konstruktif yang tidak diperintahkan seperti pada tugas formal. OCB didefinisikan sebagai kebijaksanaan warga yang tidak dihargai oleh system reward formal secara langsung/eksplisit. Perilaku ini merupakan perilaku personal sehingga tidak dapat dilaksanakan dalam peran atau tugas formal, sehingga jika seseorang tidak berperilaku citizenship maka tidak dapat dihukum. (Judu et al., 2021) mengungkapkan bahwa keberhasilan suatu organisasi didukung oleh individu yang tidak

hanya melaksanakan tugas utamanya namun mau melakukan ekstra peran seperti kemampuan bekerja sama antar sesama, inisiatif membantu, memberikan saran, memberikan pelayanan ekstra, berperan aktif dalam organisasi, dan memanfaatkan waktu secara efisien dan efektif dalam menyelesaikan pekerjaannya.

b. Indikator *Organizational Citizenship Behavior* Menurut (Anwar, 2018).

Sebagai berikut:

1. Altruism (perilaku membantu orang lain), adalah perilaku bebas terdiri dari perilaku yang membantu orang lain tertentu dan motivasi pegawai untuk membantu pegawai lainnya untuk menyelesaikan problem pekerjaannya dan rasa hormat yang sejati adalah perilaku untuk tidak untuk menciptakan problem yang berkaitan dengan pekerjaan orang lain.
2. Conscientousness (kesadaran diri), adalah perilaku-perilaku bebas ekstra peran yang melampaui persyaratan tugas-tugas, pekerjaan dan etika pekerjaan.
3. Sportmanship (sportif), yaitu perilaku apa saja yang menunjukkan toleransi terhadap keadaan yang ideal tanpa mengeluh. Sportivitas para pegawai adalah menoleransi keadaan yang tidak diharapkan atau kurang disukai tanpa mengeluh.
4. Civic Virtue (kualitas moral yang tinggi terhadap organisasi), adalah perilaku pegawai berpartisipasi dalam praktik organisasi untuk menjaga keberlangsungan kehidupan organisasi.

c. Faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* Menurut (Nyoman et al., 2019), faktor-faktor yang mempengaruhi OCB antara lain:

1. Budaya dan Iklim Organisasi, budaya organisasi dan iklim organisasi dapat menjadi faktor penyebab terbentuknya dan meningkatnya OCB pada karyawan di perusahaan. iklim organisasi yang positif membuat karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi deskripsi pekerjaannya. Karyawan yang diperlakukan secara sportif dan adil juga akan lebih mendukung tujuan organisasi mereka.
2. Kepribadian dan Suasana Hati, kepribadian dapat menjadi variabel pembentuk OCB pada karyawan. perbedaan pada individu memainkan peran penting pada karyawan sehingga mereka akan menampilkan OCB mereka, maka diyakini karyawan yang menunjukkan siapa mereka atau menunjukkan kepribadian mereka akan lebih mungkin untuk menunjukkan perilaku OCB. Dasar kepribadian untuk OCB yaitu mencirikan sifat kooperatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh. Kemudian suasana hati yang positif akan meningkatkan keinginan karyawan untuk membantu rekan kerjanya.
3. Persepsi terhadap Dukungan Organisasional, persepsi terhadap dukungan organisasional dapat menjadi faktor terbentuknya OCB pada karyawan di perusahaan. Karyawan yang merasa didukung oleh perusahaannya akan memberikan timbal balik kepada perusahaan. Timbal balik tersebut dapat ditunjukkan dengan perilaku OCB seperti salah satunya membantu rekan kerja atau mengembangkan keterampilan mereka untuk meningkatkan

kinerja.

4. Persepsi terhadap Kualitas Interaksi antara Bawahan dan Atasan, interaksi antara bawahan dan atasan dapat menjadi faktor terbentuknya perilaku OCB pada karyawan. Interaksi yang baik antar bawahan dan atasan menandakan atasan memiliki pandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahan akan merasakan mendapat dukungan dari atasan. Hal tersebut dapat meningkatkan rasa percaya pada atasan dan memunculkan perilaku melakukan lebih dari yang diharapkan atasan.
5. Loyalitas Kerja, karyawan yang merasa loyal terhadap organisasi biasanya memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk mendukung dan membantu organisasi mencapai tujuannya. Mereka merasa terikat secara emosional terhadap perusahaan dan ingin melihatnya sukses, itu yang dapat mendorong mereka untuk melakukan tindakan yang positif terhadap organisasi tempat mereka bekerja.
6. Kepuasan Kerja, kepuasan kerja menjadi salah satu faktor penting dalam terbentuknya dan meningkatnya OCB. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi akan melakukan hal-hal yang positif dalam perusahaan seperti membantu rekan kerja, menaati peraturan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan, melakukan pekerjaan di luar harapan perusahaan dan sebagainya karena mereka bermaksud untuk mengulang pengalaman positif mereka.

2. Kepuasan Kerja

a. Definisi

Menurut (Grahandika & Wijayati, 2021) kepuasan kerja merupakan

suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan berdasarkan evaluasi karakteristiknya. Karyawan yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya karyawan yang mempunyai kepuasan kerja yang rendah akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya. Menurut (Marchelle et al., 2013) Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka”. Pendapat tersebut dipahami bahwa karyawan harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan latar belakang keterampilannya. Sedangkan menurut (Firmansyah & Arianto, 2023) kepuasan kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan mengenai bagaimana pekerjaan mereka bermanfaat bagi perusahaan sehingga dapat diartikan apa yang didapatkan dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting.

- b. Menurut (Watoni & Suyono, 2019) ada beberapa indikator kepuasan kerja sebagai berikut :
1. Pekerjaan itu sendiri adalah terkait dengan karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan yang dijalankan itu menyenangkan dan memuaskan serta memberikan tantangan kepada karyawan.
 2. Pendapatan/gaji adalah merupakan imbalan tetap yang dibayarkan berupa uang secara berkala atau dengan periode yang tetap, misalnya sebulan sekali.
 3. Kesempatan promosi adalah proses perubahan dari suatu pekerjaan ke

pekerjaan lain dalam hierarki wewenang dan tanggung jawab yang lebih tinggi daripada wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan pada waktu sebelumnya, dengan kata lain diberikan kesempatan untuk maju dalam organisasi tersebut.

4. Pengawasan adalah hubungan antara setiap karyawan dengan atasan langsung.
5. Rekan kerja adalah teman kerja dalam organisasi dan interaksinya yang bersifat kerjasama dalam pekerjaan.

3. Loyalitas Kerja

a. Definisi

Loyalitas kerja merupakan bentuk kesetiaan atau pengabdian seseorang terhadap pekerjaannya. Loyalitas kerja adalah sikap kesetiaan, kesanggupan melaksanakan dan mengamalkan sesuatu disertai dengan tanggung jawab dan kesadaran, serta berusaha membela perusahaan dari tindakan yang merugikan organisasi (Mamesah et al., 2016). Mengacu pada pengertian tersebut maka loyalitas memiliki beberapa unsur antara lain: adanya sikap kesetiaan, kesadaran melaksanakan, tanggung jawab, serta berusaha menjaga nama baik perusahaan. Menurut (Wibawa Prima et al., 2016) loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiannya ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang yang tidak bertanggung jawab. Loyalitas kerja sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan karena merupakan sikap mental

karyawan yang ditunjukkan oleh sikap setia terhadap perusahaan walaupun perusahaan dalam keadaan baik atau buruk. Loyalitas karyawan akan terbentuk dengan sendirinya apabila seorang karyawan merasa segala kebutuhannya telah dipenuhi dengan baik, sehingga memunculkan sikap nyaman terhadap perusahaan.

b. Menurut (Marchelle Soegandhi Vannecia et al, 2013) indikator loyalitas kerja adalah sebagai berikut :

1. Taat pada peraturan. Setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan ditaati dan dilaksanakan dengan baik.
2. Tanggung jawab pada perusahaan. Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggung jawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.
3. Kemauan untuk bekerja sama. Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.
4. Rasa memiliki, adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan

menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.

5. Kesukaan terhadap pekerjaan, Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati.
6. Hubungan antara pribadi, karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi akan mempunyai sikap fleksibel ke arah hubungan pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi, hubungan sosial antara para karyawan, serta adanya hubungan antara pimpinan dengan karyawan.

C. Keterkaitan antar variabel

1. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational citizenship behavior*

Dengan terpenuhinya kepuasan kerja karyawan mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi lebih dari standar atau extrarole kepada perusahaan yaitu karena karyawan merasa puas terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Hasil penelitian terkait kepuasan kerja terhadap *Organizational citizenship behavior* yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Fitri Rahayu et al., 2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB).

2. Pengaruh loyalitas kerja terhadap *Organizational citizenship behavior*

Dengan adanya loyalitas kerja kesediaan karyawan mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan di perusahaan yang bersangkutan tersebut.

Hasil penelitian terkait kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Nurhayati, 2016) menunjukkan bahwa loyalitas kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

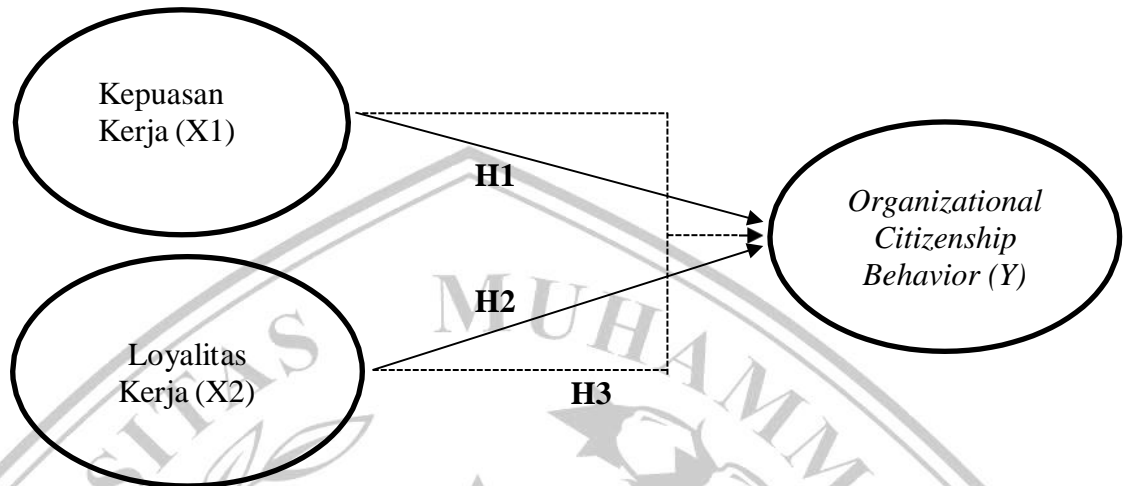
3. Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap *organizational citizenship behavior*

Dengan terpenuhinya kepuasan kerja karyawan sangat diharapkan dari karyawan dapat meningkatkan optimatilitas karyawan dalam bekerja terhadap perusahaan. Adapun loyalitas kerja merupakan kondisi dimana karyawan mendedikasikan dirinya sepenuh hati untuk bekerja pada perusahaan. Hasil penelitian terkait kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap *organizational citizenship behavior* yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Sri Astarini & Utama, 2020) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior*.

D. Kerangka Pikir

Menurut (Sugiyono, 2014) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



E. Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2014) hipotesis merupakan jawaban sementara rumusan masalah penelitian dan masalah penelitian yang akan disajikan dalam bentuk kalimat pernyataan. Jawaban tersebut bersifat sementara dikarenakan belum disajikannya fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data dan hanya sebatas teori-teori yang relevan. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

1. Pengaruh Kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Fitri Rahayu et al., 2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior*

H1: kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior*

2. Pengaruh Loyalitas kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Nurhayati, 2016) menunjukkan bahwa loyalitas kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*

H2: loyalitas kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior*

3. Pengaruh Kepuasan kerja dan Loyalitas kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan penelitian (Teuku Edyansyah & Maimunah, 2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

H3: kepuasan kerja dan loyalitas kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior*

