

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

Pada bab ini akan menunjukkan dasar-dasar yang mana akan menjadi pembahasan yang berkaitan dengan *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Maka dari bab inilah akan menimbulkan pengetahuan atas teori-teori yang ada dalam penelitian ini.

1. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

a. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

OCB merupakan 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 (13).

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 (OCB)*

Adapun Faktor – Faktor yang mempengaruhi OCB (13) yaitu sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja.

Ketika seorang pegawai merasa puas dengan pekerjaannya, ia cenderung memberikan usaha terbaik dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, bahkan mungkin melakukan hal-hal di luar tanggung jawab utamanya. Sikap dan kondisi emosional pegawai tersebut akan tercermin dalam bentuk tanggung jawab, perhatian, serta peningkatan kinerja.

2. Komitmen Organisasi.

Apabila seseorang memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasinya, ia akan berusaha sebaik mungkin untuk memajukan perusahaan karena keyakinannya terhadap organisasi tersebut.

3. Budaya organisasi,

Merupakan pola asumsi dasar yang dipelajari oleh kelompok dalam menghadapi tantangan adaptasi lingkungan eksternal dan integrasi internal. Jika pegawai menunjukkan perilaku yang selaras dengan budaya ini, hal tersebut dapat mempengaruhi efektivitas dan produktivitas organisasi.

4. Keadilan Organisasi,

Konsep yang menggambarkan persepsi pegawai tentang sejauh mana mereka merasa diperlakukan dengan adil dalam organisasi, serta bagaimana persepsi tersebut mempengaruhi hasil yang dicapai oleh organisasi.

c. Indikator *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Terdapat 5 indikator OCB (14), yaitu:

1. *Altruism* (Mementingkan kepentingan orang lain)

Sifat yang membuat seseorang lebih peduli dan mengutamakan kepentingan orang lain dibandingkan kepentingan pribadinya. Contoh perilaku yang mencerminkan indikator ini termasuk membantu rekan kerja yang memiliki beban tugas lebih berat, mendukung rekan yang kurang memahami tugas tertentu, dan menggantikan pekerjaan rekan yang tidak bisa hadir

2. *Conscientiousness* (Sifat berhati-hati)

Kecermatan atau ketelitian merupakan kepribadian yang mengacu pada sifat seseorang yang berhati-hati, teliti, bertanggung jawab dan disiplin dalam menyelesaikan tugas. Contoh perilaku ini meliputi mematuhi aturan organisasi meskipun tanpa pengawasan, selalu tepat waktu dalam urusan pekerjaan, tidak menyia-nyiakan waktu kerja, membersihkan dan merapikan tempat atau alat kerja setelah digunakan

3. *Sportmanship* (Sikap positif)

Merupakan kemampuan seseorang untuk menerima dan menoleransi ketidaknyamanan atau tantangan tanpa keluhan atau merasa terbebani. Contoh perilaku ini termasuk tidak menghabiskan waktu untuk mengeluhkan hal-hal terkait pekerjaan atau lingkungan kerja, pegawai menghindari kesalahan, dan pegawai cenderung kreatif.

4. *Courtesy* (Rasa hormat)

Sikap yang menghargai orang lain dengan memberikan perhatian dan pemberitahuan agar kerja sama menjadi lebih efektif dan harmonis. Contoh perilaku ini termasuk memberikan perhatian pada rekan kerja, terutama dalam membantu mereka menghindari masalah sebelum terjadi.

5. *Civic Virtue* (Moral Kemasyarakatan)

Bentuk keterlibatan aktif seorang karyawan dalam berbagai aspek yang mempengaruhi tempat mereka bekerja. Contoh perilaku ini termasuk tindakan-tindakan seperti menyuarakan pendapat, menghadiri rapat dan memahami isu-isu penting yang mungkin mempengaruhi masa depan organisasi.

2. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai penilaian positif seseorang terhadap pekerjaannya, dengan mempertimbangkan sejauh mana

pekerjaan tersebut memenuhi harapan, nilai, dan kebutuhan pribadi mereka (15). Locke menyoroti pentingnya keselarasan antara ekspektasi individu dan pengalaman kerja nyata dalam menentukan tingkat kepuasan kerja. Kepuasan kerja mengacu pada kondisi emosional dan psikologis yang positif yang muncul ketika seseorang merasa puas dengan pekerjaannya. Tingkat kepuasan kerja bervariasi antara individu, karena pada dasarnya, kepuasan kerja bersifat personal bagi setiap orang. Setiap orang akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda tergantung pada sikap mereka sendiri. Salah satu cara perusahaan untuk mempertahankan karyawan adalah dengan memperhatikan kepuasan kerja mereka.

Tingkat kepuasan kerja merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai hasil kerja yang optimal. Kepuasan kerja adalah kemampuan suatu pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan penting individu. Robbins menekankan bahwa kepuasan kerja terjadi ketika pekerjaan memberikan kepuasan kepada individu dalam bentuk pengakuan, penghargaan, pencapaian, dan kepuasan pribadi (16).

b. Dimensi Kepuasan Kerja

Terdapat beberapa dimensi kepuasan kerja (17), di antaranya sebagai berikut :

1. Perasaan pegawai tentang pekerjaan itu sendiri (the work itself), yang mengacu pada sejauh mana pekerjaan dianggap menarik, bermakna, dan memberikan peluang pengembangan diri. Jika pekerjaan

menantang serta memungkinkan individu belajar dan berkembang, maka tingkat kepuasan kerja akan cenderung lebih tinggi.

2. Perasaan pegawai tentang gaji (pay), merujuk pada seberapa adil dan sesuai imbalan yang diterima seseorang atas pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan akan muncul jika karyawan merasa gaji yang diterima setara dengan usaha dan kontribusinya terhadap organisasi.
3. Perasaan pegawai tentang peluang promosi (promotion opportunities), menggambarkan potensi individu untuk mengalami kemajuan dalam kariernya. Adanya prospek peningkatan jabatan atau tanggung jawab dianggap sebagai bentuk pengakuan yang dapat meningkatkan semangat dan kepuasan kerja.
4. Perasaan pegawai tentang supervisi atasan (supervision), yang berfokus pada kualitas hubungan antara atasan dan bawahan. Kepemimpinan yang efektif ditandai oleh keterbukaan komunikasi, dukungan, serta penghargaan terhadap kinerja bawahan, yang semuanya berkontribusi pada tingginya kepuasan kerja.
5. Perasaan pegawai tentang kondisi kerja (working conditions), mencakup aspek fisik dan psikologis dari lingkungan kerja, termasuk kenyamanan tempat kerja, keamanan, jam kerja, dan fasilitas pendukung lainnya. Lingkungan kerja yang sehat dan memadai mendukung produktivitas sekaligus meningkatkan kepuasan pegawai secara keseluruhan.

3. Komitmen Organisasi

a. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organizational menurut Robbins and Judge adalah keadaan dimana karyawan memihak kepada organisasi dan tujuannya serta berminat mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut (13). Selain itu, Menurut Mayer dan Allen dalam buku Wirawan 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 (3). 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 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

Menurut Pandi, komitmen organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat dikategorikan ke dalam tiga kelompok utama (18), yaitu :

1. Karakteristik pribadi individu terbagi menjadi dua dimensi:
 - a) Faktor demografis, yang mencakup jenis kelamin, usia, status pernikahan, tingkat pendidikan, serta lama masa kerja dalam organisasi. Faktor ini memberikan gambaran objektif tentang latar belakang individu.
 - b) Faktor disposisional, yaitu aspek kepribadian dan nilai-nilai personal yang dianut oleh individu. Faktor ini memiliki hubungan yang lebih kuat terhadap komitmen organisasi karena adanya perbedaan pengalaman subjektif antaranggota organisasi.
2. Karakteristik organisasi mencerminkan kondisi internal dan sistem yang berlaku di dalam organisasi, meliputi:
 - a) Struktur organisasi yang mengatur peran dan hubungan kerja antarbagian.
 - b) Desain kebijakan organisasi yang ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu.
 - c) Proses sosialisasi yang digunakan dalam mengimplementasikan kebijakan kepada seluruh anggota organisasi.
3. Pengalaman berorganisasi, yang meliputi pengalaman kerja dan interaksi sosial individu selama bergabung dengan organisasi. Beberapa aspek yang termasuk di dalamnya antara lain:

- a) Tingkat kepuasan kerja dan motivasi individu selama menjadi anggota organisasi.
- b) Peran atau tanggung jawab yang dijalankan dalam struktur organisasi.
- c) Hubungan interpersonal, khususnya antara anggota organisasi dengan atasan atau pimpinan langsung

c. Dimensi Komitmen Organisasi

Dimensi Komitmen Organisasi (17), antara lain sebagai berikut:

1. Komitmen afektif didasarkan pada keterikatan emosional dan keterlibatan karyawan terhadap organisasi. Karyawan bertahan bukan karena terpaksa, tetapi karena keinginan tulus mendukung keberhasilan organisasi. Komitmen ini semakin kuat ketika karyawan merasa dihargai dan dapat berkembang dalam organisasi.
2. Komitmen kontinuitas didasarkan pada penilaian karyawan terhadap biaya dan manfaat bertahan di perusahaan. Karyawan memilih tetap bekerja karena mempertimbangkan kerugian jika keluar. Mereka bertahan meskipun kurang nyaman, demi gaji, tunjangan, atau keamanan kerja. Komitmen ini muncul dari pertimbangan rasional, bukan emosional.
3. Komitmen Normatif muncul dari keyakinan dan nilai yang menimbulkan rasa tanggung jawab terhadap organisasi. Karyawan dengan komitmen ini merasa wajib berkontribusi dan tetap setia pada perusahaan. Komitmen tersebut mencerminkan kewajiban moral untuk mendukung tujuan organisasi secara keseluruhan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu dasar bagi penulis dalam pelaksanaan penelitian sehingga penulis dapat memperkuat teori yang digunakan dalam membahas penelitian. Sehingga penulis mengangkat beberapa penelitian yang memiliki hubungan dengan penelitian penulis yang dapat dijadikan referensi dalam memperdalam bahan kajian pada penelitian. Berikut ini penelitian terdahulu penulis.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama peneliti, tahun, judul penelitian | Variable Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|--|--|--|--|
| 1 | Fitri, V. C., Purwana, D., & Saptono, A. (2021) Pengaruh Kepuasan Kerja dan Pengembangan Karir terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening pada Karyawan PERURI. | Kepuasan kerja, Pengembangan karir, Komitmen organisasi, OCB. | 1. Pendekatan Kuantitatif. 2. Pengumpulan data melalui kuesioner skala Likert 3. Teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan software AMOS | 1. Pengembangan karir berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi. 2. Komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. 3. Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. 4. Pengembangan karir berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. 5. Komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja dan pengembangan karir terhadap OCB. |

| No | Nama peneliti, tahun, judul penelitian | Variable Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|--|--|--|--|
| 2 | Nur Ahmad Budi Yulianto (2016) Peran Komitmen Organisasional dalam Memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB Islam (Studi pada BMT Masalah Sidogiri) | Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, OCB | 1.Uji Validitas 2.Uji Reliabilitas 3.Uji Asumsi Klasik 4. Analisa regresi Linier Berganda 5. Uji Hipotesis a.Uji-T b.Uji-F c.Uji Koefisien Determinan | 1. Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB Islam. 2. Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Komitmen Organisasional 3. Komitmen Organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap OCB Islam. 4. Komitmen organisasional memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB Islam. |
| 3 | Rinto Agus et al. (2022) Pengaruh Kepuasan Kerja dan Person-Organization Fit (P-O Fit) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening pada Sekretariat Daerah Kabupaten Demak | Kepuasan Kerja, Person-Organization Fit (P-O Fit), Organizational Citizenship Behavior (OCB), Komitmen Organisasi. | 1. Uji Validitas Konvergen 2. Uji Composite Reliability 3. SEM AMOS | 1. Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Komitmen organisasi. 2. Person Organization Fit (PO-Fit) berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. 3. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). 4. Person Organization Fit (PO-Fit) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). |

| No | Nama peneliti, tahun, judul penelitian | Variable Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---|---|--|--|
| | | | | 5. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). |
| 4 | Hermawan et al. (2024) The Role Of Transformational Leadership, Job atisfaction, and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior (OCB) of SMEs Employees in the Digital Era | Transformational Leadership, Job Satisfaction, OCB, Organizational Commitment | Menggunakan Partial Lesat SquareStructural Equation Modeling (PLS-SEM) 1. Outer Model 2. Uji Validitas 3. Uji Reliabilitas 4. Uji Hipotesis Dengan menggunakan UjiT | 1. Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap OCB 2. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB 3. Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap OCB |
| 5 | Khairul Mahmudi (2020) ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA, BUDAYA ORGANISASI DAN KOMPETENSI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PT. MUBARAK AINAMA KUNT SURABAYA | Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, Kompetensi, OCB | 1. Uji Validitas 2. Uji Reliabilitas 3. Uji Normalitas 4. Uji Multikolinearitas 5. Uji Heteroskedastisitas | 1. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap organizational citizenship behavior. 2. Budaya organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap organizational citizenship behavior. 3. Kompetensi berpengaruh signifikan positif terhadap organizational citizenship behavior. 4. Kepuasan kerja, budaya organisasi, dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior. |
| 6 | Siti Muliani et al., (2023) | Kompensasi, Kepuasan Kerja, | Metode kuantitatif dengan software SEM Smart PLS sebagai | 1. Kompensasi berpengaruh langsung terhadap OCB. |

| No | Nama peneliti, tahun, judul penelitian | Variable Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---|---|---|--|
| | Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai PPSU | Motivasi, OCB. | alat analisis 1. Uji R-Square 2. Uji Path Coefficient 3. Uji Specific Indirect Effect | 2. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB. 3. Motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. |
| 7 | Ellys Ellys (2020) Pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap komitmen organisasi karyawan | Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi. | Metode kuantitatif dengan software SEM Smart PLS sebagai alat analisis 1. Uji R-Square 2. Uji Path Coefficient 3. Uji Specific Indirect Effect | 1. Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi 2. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. |
| 8 | P. Kurniawan (2020) Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Tema Penelitian: Organizational Citizenship Behavior (OCB) | Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Organizational Citizenship Behaviour | 1. Analisis regresi 2. Koefisien Determinasi 3. Pengujian hipotesis a. Uji-T b. Uji-F | 1. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB 2. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB 3. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB |
| 9 | Fazriyah et al., (2019) | | 1. Analisis deskriptif 2. Uji Validitas 3. Uji reliabilitas | . Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB |

| No | Nama peneliti, tahun, judul penelitian | Variable Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|--|---|---|--|
| | The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior | | 4. Uji koefisien determinasi 5. Analisis regresi linier berganda 6. Uji hipotesis a. Uji-T b. Uji-F | 2. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB 3. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB secara simultan. |
| 10 | (Glenn Christover et al, 2021) PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI | Strees Kerja, Kepuasan kerja, Komitmen Organisasi | Smart PLS | 1. Stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap komitmen organisasi. 2. kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. |

C. Hubungan Antar Variable

1. Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan perilaku OCB adalah dengan memperhatikan kepuasan kerja yang dimiliki karyawan, karena ketika karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi, hal tersebut berkemungkinan lebih besar untuk membuat karyawan berbicara positif tentang organisasinya, membantu rekan kerjanya, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui target (14).

Salah satu faktor yang mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja karyawan (3). 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. Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi

Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi merupakan 2 hal yang erat hubungannya, karena saat kepuasan kerja yang dimiliki seorang karyawan tinggi, mereka juga akan menunjukkan bahwa dirinya berkomitmen terhadap organisasinya. Tingkat kepuasan kerja selama

berada di dalam organisasi menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan komitmen organisasi (18).

3. Hubungan antara Komitmen Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Komitmen organisasi merupakan konstruk psikologis yang menggambarkan ikatan emosional karyawan terhadap organisasi (19).

Karyawan dengan komitmen tinggi cenderung mengembangkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai bentuk dedikasi mereka yang melampaui tugas formal. Komitmen organisasional memiliki peran strategis dalam membentuk perilaku ekstra peran karyawan. Semakin tinggi komitmen seorang karyawan, semakin besar kemungkinan mereka akan menunjukkan perilaku sukarela yang mendukung efektivitas organisasional (20).

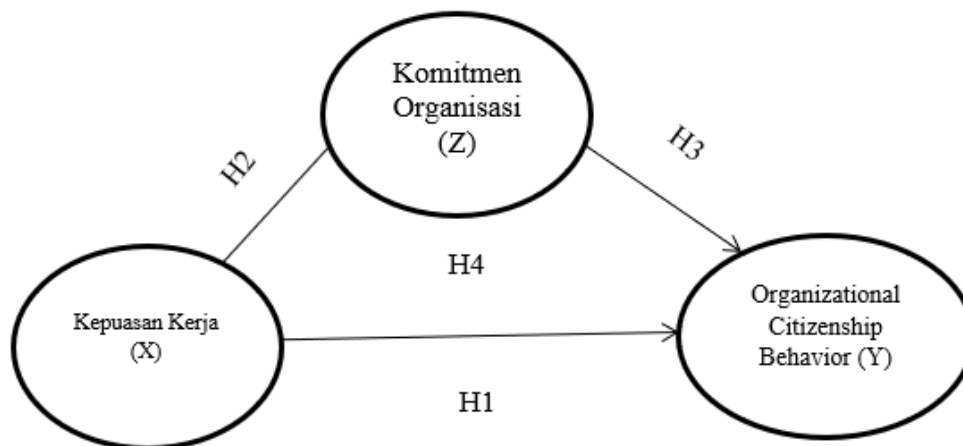
4. Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Komitmen Organisasi.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku OCB karyawan adalah Kepuasan Kerja. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukannya, kemungkinan besar karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dan menyelesaikan pekerjaannya bahkan melakukan beberapa hal yang ada di luar tugasnya (3). Komitmen Organisasi juga dipengaruhi oleh faktor pengalaman berorganisasi karyawan yang salah satunya adalah tingkat kepuasan dan motivasi

anggota selama berada di dalam sebuah organisasi (18), oleh karena itu, Komitmen Organisasi pada penelitian ini ditempatkan sebagai variabel mediasi.

D. Kerangka Pikir

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu di atas maka dapat di susun kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Peran Mediasi KO pada KK terhadap OCB

Penelitian ini mengacu pada kerangka pemikiran yang melibatkan tiga variabel utama. variabel pertama adalah kepuasan kerja (X) sebagai variabel bebas, variabel kedua adalah komitmen organisasi (Z) sebagai mediasi dan yang ketiga *organizational citizenship behavior (OCB)* (Y) sebagai variabel terikat. Gambar kerangka diatas menyatakan bahawa variabel kepuasan kerja mempengaruhi *organizational citizenship behavior (OCB)* dimediasi oleh komitmen organisasi. Didukung literatur dari Wirawan, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku OCB karyawan adalah Kepuasan Kerja. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukannya, kemungkinan besar karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dan menyelesaikan pekerjaannya bahkan melakukan beberapa hal yang ada di luar tugasnya (3), dan menurut

Pandi, Komitmen Organisasi juga dipengaruhi oleh faktor pengalaman berorganisasi karyawan yang salah satunya adalah tingkat kepuasan dan motivasi anggota selama berada di dalam sebuah organisasi (18) oleh karena itu, Komitmen Organisasi pada penelitian ini ditempatkan sebagai variabel mediasi.

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan sebuah dugaan atau refrensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk dalam pengambilan Keputusan (sugiyono).

Sesuai dengan variabel yang akan diteliti maka hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Semakin tinggi kepuasan kerja, maka akan meningkatkan OCB karena manajemen perusahaan sudah memberikan apa yang telah diharapkan oleh karyawan itu sendiri seperti gaji yang memadai, promosi karyawan yang berprestasi, pengawasan yang baik, dan juga rekan kerja yang mendukung (2).

Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB yang mana ketika kepuasan kerja yang dimiliki karyawan semakin tinggi, maka karyawan tersebut akan semakin bekerja secara sukarela melebihi sistem penghargaan atau peraturan yang berlaku (6). Hal ini juga didukung oleh beberapa penelitian yang menyatakan semakin tinggi kepuasan kerja, maka akan semakin tinggi OCB yang dimiliki oleh karyawan (7) & (1).

Dari penjelasan tersebut, dapat disusun sebuah hipotesis sebagai berikut:

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

2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi

Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, yang mana jika kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan semakin tinggi, maka semakin tinggi juga tingkat komitmen organisasi karyawan tersebut (10). Kepuasan kerja berpengaruh positif pada komitmen organisasi, jika karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya, maka karyawan tersebut cenderung akan mempertahankan keanggotaannya dalam perusahaan dan sebaliknya (11).

Kepuasan kerja dengan indikator pekerjaan itu sendiri, sikap atasan, gaji, kesempatan promosi, dan rekan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi, jika semua hal tersebut sesuai dengan keinginan karyawan, maka akan mendorong komitmen organisasi karyawan (21).

Dari penjelasan tersebut, dapat disusun sebuah hipotesis sebagai berikut:

H2: Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Komitmen Organisasi

3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karena jika karyawan memiliki komitmen yang tinggi pada perusahaan ataupun organisasi, maka karyawan tersebut akan dengan senang hati melakukan hal apapun yang diyakini dapat mengembangkan perusahaan karena adanya rasa percaya (5).

Komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap OCB yang artinya jika segala faktor komitmen organisasi berjalan dengan baik maka OCB karyawan juga akan meningkat (12). Komitmen organisasi menunjukkan sebuah pengaruh yang positif, jadi, jika semakin baik komitmen organisasi yang dimiliki karyawan, maka semakin baik pula OCB pada karyawan (22).

Dari penjelasan tersebut, dapat disusun sebuah hipotesis sebagai berikut:

H3: Komitmen Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*

4. Komitmen Organisasi memediasi pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Komitmen organisasi mampu berperan sebagai variabel mediasi dari pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB yang artinya jika komitmen organisasi semakin kuat dikarenakan adanya kepuasan kerja yang mempengaruhi, maka OCB akan semakin meningkat (8).

Komitmen dapat memediasi pengaruh kepuasan terhadap OCB yang artinya jika dalam pekerjaan yang ditingkatkan kepuasan kerja yang didapat dari hubungan rekan kerja, pada gilirannya dapat mengarah ke tingkat komitmen organisasi yang lebih tinggi dan pada akhirnya meningkatkan perilaku OCB pada karyawan (5).

Dari penjelasan tersebut, dapat disusun sebuah hipotesis sebagai berikut:

H4: Komitmen Organisasi memiliki peran mediasi dalam pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.