

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 *Organizational Citizenship Behavior***

###### **2.1.1.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior***

Organisasi yang sukses membutuhkan pegawai yang akan melakukan lebih sekedar tugas biasa mereka yang akan memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas sangatlah penting, organisasi membutuhkan pegawai yang akan memperlihatkan perilaku kewargaan yang baik. Organisasi menginginkan dan membutuhkan pegawai yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka.

Bateman dan Organ adalah tokoh yang pertama kali menggunakan istilah ini untuk menggambarkan konsep perilaku OCB. Adapun definisi yang diberikan terhadap OCB adalah *extra-role performance*, yaitu perilaku bermanfaat yang dilakukan atas kemauan pegawai sendiri, terlepas dari ketentuan atau kewajiban yang dibebankan kepadanya dengan tujuan untuk membantu orang lain dalam mencapai tujuan organisasi. Organ et al. (2006), mengartikan OCB sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan *system reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. OCB dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku kerja pegawai di dalam organisasi, yang dilakukan atas dasar sukarela di luar deskripsi kerja yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi.

Menurut Suchyowati & Suryani (2022), OCB merupakan perilaku pegawai yang permisif, kooperatif dan sukarela tetapi perilaku pegawai tersebut tidak secara langsung dapat dipindai dalam suatu sistem kerja yang formal, meskipun demikian perilaku pegawai seperti ini sangat diharapkan memiliki dampak positif keberlangsungan organisasi. Sedangkan menurut Prayogi et al. (2021), bahwa OCB merupakan suatu perilaku yang dilakukan

oleh individu atau pegawai secara sukarela yang bukanlah kewajiban suatu deskripsi kerjanya (*job description*) dan dengan tanpa meminta imbalan apapun sehingga mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam organisasi. OCB mencerminkan sikap yang positif terhadap organisasi dan rekan kerja serta kemauan untuk berpartisipasi aktif dalam mencapai tujuan bersama.

Dari beberapa pengertian OCB di atas dapat disimpulkan bahwa OCB didefinisikan sebagai suatu perilaku pegawai di dalam organisasi yang membantu pekerjaan rekan kerja dengan sukarela di luar job deskripsinya yang telah ditetapkan dan tanpa meminta imbalan apapun. OCB berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi serta menjaga hubungan sesama rekan kerja di lingkup kerjanya. Sehingga, OCB bertujuan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi.

#### **2.1.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi OCB**

Menurut Organ et al. (2006), peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu :

1. Faktor internal yang berasal dari diri pegawai sendiri, antara lain:

a) kepuasan kerja

Pegawai yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasinya, membantu rekan kerjanya, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui target.

b) komitmen

Sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi.

c) kepribadian

Kepribadian dapat mempengaruhi timbulnya OCB secara individual maupun kelompok. Dasar kepribadian adalah merefleksikan ciri pegawai yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh.

d) moral pegawai

Berisikan ajaran atau ketentuan mengenai baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja. moral merupakan kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau organisasinya. 3 unsur moral yaitu kesadaran, kecintaan, dan keberanian.

e) motivasi

Sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana di persyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.

2. Faktor eksternal yang berasal dari luar pegawai, antara lain:

a) gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah kecenderungan orientasi aktivitas pemimpin ketika mempengaruhi aktivitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

b) kepercayaan pada pimpinan

Kepercayaan terhadap pimpinan adalah sikap tidak ragu-ragu dari seseorang pegawai kepada pemimpinnya atas kebijakan yang dilakukan pimpinan tersebut.

c) budaya organisasi

Mengacu ke sistem makna bersama yang dianut oleh anggota untuk membedakan organisasi dengan organisasi yang lain. Budaya organisasi adalah seperangkat karakteristik utama yang dihargai anggota organisasi.

### 2.1.1.3 Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Dimensi OCB Menurut Organ et al. (2006), ada lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *Organizational Citizenship Behavior* yaitu:

a. *Altruism* (perilaku membantu orang lain)

Perilaku yang membantu orang lain dalam menghadapi masalah dalam pekerjaannya. Meliputi membantu rekan kerja baru yang sedang mempelajari pekerjaannya, membantu rekan kerja yang pekerjaannya

menumpuk, atau menyelesaikan masalah-masalah yang berhubungan dengan organisasi.

b. *Conscientiousness* (sifat berhati-hati)

Mengacu pada perilaku seseorang yang tepat waktu, yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan, meliputi tingkat kehadiran tinggi, mematuhi peraturan dan memanfaatkan waktu dengan baik dan sebagainya.

c. *Sportmanship* (perilaku sportif)

Berperilaku sebagai pegawai yang tidak suka memprotes atau mengajukan ketidakpuasan terhadap masalah-masalah kecil. Memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan suasana yang positif di antara pegawai, tidak kecewa saat orang lain tidak mengikuti sarannya, mau mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan tim.

d. *Courtesy* (menjaga hubungan baik)

Menunjukkan sikap sopan santun dan hormat yang ditunjukkan dalam setiap perilaku. Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal, mencegah seseorang bekerja lebih keras, dan jika kita akan menambahkan pekerjaan kepada seseorang, kita seharusnya memberi tahu orang tersebut terlebih dahulu agar dapat bersiap-siap.

e. *Civic virtue* (partisipasi sukarela)

Sebuah sikap keterlibatan yang bertanggung jawab dan konstruktif, dalam proses politik atau pemerintahan organisasi. Organ memusatkan pada kegiatan yang lebih duniawi dan berkelanjutan yang berkaitan dengan tata kelola, seperti membaca email yang relevan dengan pekerjaan, menghadiri pertemuan, mengikuti apa yang sedang terjadi di perusahaan, mendiskusikan dengan rekan kerja tentang masalah hari ini, dan mengambil bagian dalam berbagai ritual yang menandai kontinuitas tradisi dan identitas organisasi.

## **2.1.2 Disiplin Kerja**

### **2.1.2.1 Pengertian Disiplin Kerja**

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai, karena disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku dan tata kehidupan berdisiplin yang akan membuat para pegawai mendapat kemudahan dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan organisasi (Sri Rahayu, 2023). Pegawai yang memiliki tingkat disiplin yang tinggi, organisasi dapat memastikan bahwa tugas-tugas yang dijalankan sesuai dengan standar dan jadwal yang telah ditentukan. Hal ini juga menciptakan lingkup kerja yang lebih terstruktur dan produktif, di mana aturan dan prosedur diikuti dengan konsisten. Dengan demikian, disiplin kerja bukan hanya penting untuk kemudahan individu dalam bekerja, tetapi juga untuk menciptakan fondasi yang kuat bagi organisasi dalam mencapai tujuan mereka.

Menurut Hasibuan (2017), disiplin kerja adalah kesadaran dan kemauan seseorang untuk mematuhi segala peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Septianingsih et al. (2020), menerapkan kedisiplinan dalam bekerja adalah faktor yang harus pula dimiliki oleh pegawai yang ingin tercapainya kepuasan dalam pekerjaan. Disiplin kerja dapat berupa tidak terlambat dalam bekerja, ketaatan dalam tugas-tugas yang diberikan kepadanya, serta pemanfaatan sarana secara baik. Instansi pemerintahan saat ini memang membutuhkan pegawai yang berdisiplin baik dalam bekerja jika ingin tumbuh dan berkembang. Mereka bersemangat, patuh, kreatif, dan memanfaatkan fasilitas dengan baik.

Disiplin merupakan sebuah titik awal dalam mencapai kesuksesan bagi perusahaan. Afandi & Bahri (2020), menyatakan bahwa disiplin kerja adalah menumbuhkan kesadaran bagi para pekerjanya untuk melakukan tugas yang telah dibebankan, di mana pembentukannya tidak timbul dengan sendirinya, melainkan harus dibentuk melalui pendidikan formal maupun non formal, yang pada setiap pegawai harus dikembangkan dengan baik. Melalui pendidikan formal, seperti pelatihan dan program pengembangan pegawai, pegawai dapat

memahami aturan, prosedur, dan tanggung jawab kerja mereka dengan lebih baik. Sementara itu, pendidikan non formal dapat mencakup pembinaan nilai-nilai seperti tanggung jawab, ketepatan waktu, dan komitmen terhadap kualitas kerja.

Disiplin kerja yang baik dapat dilihat dari tingginya kesadaran pada pegawai dalam mematuhi serta menaati segala peraturan yang berlaku dan besarnya rasa tanggung jawab akan tugas dari masing-masing pegawai. Disiplin kerja menggambarkan perilaku dari pegawai tersebut. Dimana jika pegawai tersebut disiplin, maka pekerjaan yang dikerjakan selalu selesai tepat pada waktunya.

#### **2.1.2.2 Indikator Disiplin Kerja**

Menurut Hasibuan (2017), indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai suatu organisasi adalah sebagai berikut:

- a) Taat terhadap aturan waktu dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.
- b) Taat terhadap peraturan perusahaan, peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
- c) Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan di tunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.
- d) Taat terhadap peraturan larangan dan tindakan, aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai dalam perusahaan.

#### **2.1.3 Motivasi Kerja**

##### **2.1.3.1 Pengertian Motivasi**

Motivasi merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang pegawai rela untuk melakukan sesuatu kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya (Yulianto, 2022). Sedangkan menurut Verianto (2018), motivasi merupakan suatu daya pendorong atau tenaga pendorong yang mendorong manusia untuk bertindak atau suatu tenaga

di dalam diri manusia yang menyebabkan manusia bertindak. Motivasi kerja dapat meningkatkan sumber daya setiap pegawai, dan juga mampu dalam memenuhi setiap keperluan pegawai dalam mencapai tujuan sebuah organisasi.

Dorongan tersebut menjadi pangsak seseorang melakukan sesuatu tindakan atau menyelesaikan pekerjaannya. Dorongan kebutuhan di dalam diri seseorang untuk mengalokasikan sumber daya pribadi dalam bertindak di tempatnya bekerja untuk mencapai hasil pekerjaan yang lebih baik dengan indikator dorongan psikologis, keamanan, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri dan usaha untuk mencapai tujuan. Hal ini mendorong pegawai untuk bekerja keras dan berusaha mencapai tujuan dalam lingkup kerjanya, menciptakan motivasi yang kuat untuk mencapai kesuksesan dan pencapaian yang lebih baik.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu dorongan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan tindakan atau tidak dalam rangka untuk mencapai tujuan perusahaan. Disisi lain motivasi kerja dapat meningkatkan moral pegawai, kepuasan pegawai dalam melakukan pekerjaan, kinerja pegawai semakin meningkat, hasil pekerjaan yang didapatkan bisa maksimal dan berkualitas. Motivasi yang tinggi, akan menciptakan pegawai yang cenderung lebih berkomitmen untuk mencapai hasil kerja yang maksimal dan berkualitas, dan berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan.

Maslow (2010), mengatakan bahwa manusia dimotivasi oleh keinginan untuk memuaskan sejumlah kebutuhannya dari tingkatan kebutuhan yang paling rendah hingga tingkatan yang paling tinggi. Secara umum, pegawai dengan tingkatan kemampuan lebih tinggi membutuhkan wadah yang bisa memberikan penghargaan secara layak dan menyediakan. Pemberian penghargaan yang sesuai dan kesempatan untuk pertumbuhan ini dapat menjadi faktor penting dalam mempertahankan dan memotivasi pegawai berbakat.

### 2.1.3.2 Teori Motivasi

Secara umum ada 3 kategori dalam teori motivasi untuk menjelaskan proses psikologis yang mendasari motivasi, yaitu

a. Teori isi (*content theories of motivation*)

Teori isi berfokus pada identifikasi faktor-faktor internal seperti kebutuhan, kepuasan, insting, dan karakteristik pekerjaan yang memberikan dorongan pada motivasi individu. Teori ini sering disebut sebagai teori kebutuhan karena mengasumsikan bahwa individu termotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kebutuhan dalam diri mereka, yang menjadi faktor khusus yang mempengaruhi motivasi individu. Kebutuhan merujuk pada kekurangan fisik atau psikologis yang memicu perilaku, dan kebutuhan ini dapat bervariasi dalam tingkat kekuatan dan dipengaruhi oleh faktor lingkungan. Oleh karena itu, kebutuhan individu dapat berbeda-beda pada setiap waktu dan tempat. Kebutuhan yang tidak terpenuhi mendorong individu untuk memenuhinya, sementara individu yang kebutuhannya telah terpenuhi tidak akan termotivasi untuk mencapai kebutuhan tersebut. Beberapa teori motivasi yang termasuk dalam kategori ini antara lain teori hierarki kebutuhan Maslow (1970), teori *Existence, Relatedness and Growth* (ERG) Alderfer (1969), teori kebutuhan McClelland (1961), dan teori motivator-higiene Herzberg (1966).

b. Teori proses (*process theories of motivation*)

Teori proses berfokus pada penjelasan tentang bagaimana faktor internal dan kognitif mempengaruhi motivasi pegawai. Teori ini dianggap lebih dinamis dibandingkan dengan teori isi karena menjelaskan interaksi dinamis antara individu dan lingkungan kerja dalam membentuk motivasi. Sering kali disebut sebagai teori kognitif, teori proses ini menjelaskan proses kognitif yang menjadi dasar dari tingkat motivasi individu. Beberapa teori yang termasuk dalam kategori ini adalah teori keadilan Adams (1969), teori harapan Vroom (1964), dan teori penentuan tujuan Locke (1978). Konsep-konsep dari teori-teori ini akan dijelaskan lebih rinci.

c. Teori Penguatan (*Reinforcement Theory*)

Didasarkan pada Skinner (1953), yang menyatakan bahwa perilaku individu di masa depan dipengaruhi oleh konsekuensi dari tindakan mereka di masa lalu atau saat ini. Jika konsekuensi tersebut dianggap positif oleh individu, mereka cenderung mengulangi perilaku tersebut, dan sebaliknya. Hal ini dikenal sebagai hukum pengaruh (*law of effect*).

Karena sangat luasnya ranah motivasi dalam kehidupan manusia maka dari ketiga kategori motivasi di atas penelitian ini berfokus pada motivasi teori isi, yang mana menurut Maslow teori isi ini merupakan penjelasan mengenai kebutuhan pegawai yang terpenuhi sehingga pekerjaan akan terlaksana dengan sungguh- sungguh. Ketika organisasi dapat memahami dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan ini, pegawai cenderung lebih termotivasi untuk berkontribusi secara positif dalam mencapai tujuan organisasi. Intinya adalah pegawai akan melakukan pekerjaan itu dengan baik dan bersungguh-sungguh jika kebutuhan-kebutuhannya terpenuhi.

### **2.1.3.3 Indikator Motivasi Kerja**

Menurut Maslow (2010), kebutuhan manusia dapat dikelompokkan menjadi lima indikator, yaitu:

1) Kebutuhan fisik

Kebutuhan dasar untuk kelangsungan hidup, seperti makanan, air, tempat tinggal, pemberian gaji, pemberian bonus, uang transport, uang makan. Kebutuhan ini harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum individu dapat memperhatikan kebutuhan lainnya.

2) Kebutuhan keamanan

Kebutuhan akan rasa aman dan perlindungan dari bahaya fisik atau psikologis. Ini mencakup kebutuhan akan keamanan finansial, pekerjaan yang stabil, lingkungan yang aman, perlindungan dari ancaman, tunjangan kesehatan, perlengkapan keselamatan kerja, dan asuransi kecelakaan.

3) **Kebutuhan sosial**

Kebutuhan akan hubungan sosial yang erat, kecintaan, dan rasa memiliki. Individu membutuhkan interaksi sosial, persahabatan, cinta, dan rasa diterima oleh kelompok sosialnya.

4) **Kebutuhan penghargaan**

Kebutuhan akan pengakuan, harga diri, memiliki rasa prestasi. dihargai oleh orang lain, merasa berharga, memiliki rasa prestasi, dan memiliki rasa hormat terhadap diri sendiri.

5) **Kebutuhan aktualisasi diri**

Kebutuhan untuk mencapai potensi diri secara maksimal dan menjadi diri yang sejati. Ini mencakup pemenuhan potensi kreatif, penerimaan diri, pengembangan diri, dan pencarian makna hidup.

Teori ini menyatakan bahwa individu akan mencari untuk memenuhi kebutuhan pada tingkat yang lebih rendah terlebih dahulu sebelum mencapai tingkat kebutuhan yang lebih tinggi dalam hierarki. Dalam hierarki ini, tingkatan kebutuhan lebih rendah, seperti kebutuhan fisiologis dan keamanan, dianggap lebih mendasar dan mendesak. Setelah kebutuhan pada tingkat yang lebih rendah terpenuhi, individu baru akan mencari untuk memenuhi kebutuhan pada tingkat yang lebih tinggi, seperti kebutuhan sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri.

## **2.1.4 Kepuasan Kerja**

### **2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins (2016), kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Sedangkan menurut Putri & Rumangkit (2017), kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja juga diartikan sebagai hasil dari persepsi pegawai mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Rugaiyah et al. (2018), juga mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah suatu kebahagiaan yang tampak

meliputi diri seseorang. Sedangkan menurut Adiguzel et al. (2020), kepuasan kerja sebagai penilaian khusus individu pada tingkat penting. Sikap ini, yang dikembangkan oleh pegawai.

Secara umum pegawai dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan hasil yang positif dan sikap konstruktif terhadap organisasinya, tetapi individu dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah memiliki perasaan negatif menuju bisnis dan organisasi. Berdasarkan pengertian kepuasan kerja dari beberapa sumber di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif atau kebahagiaan yang dirasakan oleh seorang pegawai terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja juga dapat diartikan sebagai hasil dari persepsi pegawai mengenai seberapa baik pekerjaannya memberikan hal yang dinilai penting.

#### **2.1.4.2 Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins & Judge (2016) indikator kepuasan kerja adalah:

1. Pekerjaan itu sendiri,  
Seberapa baik pegawai menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan minat dalam diri seorang pegawai.
2. Gaji,  
Jumlah upah yang diterima seseorang sebagai hasil dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
3. Promosi,  
Kesempatan promosi jabatan yang dimiliki karyawan untuk lebih maju.
4. Pengawasan,  
Seseorang yang senantiasa memberikan pengawasan, perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
5. Rekan kerja,  
Hubungan pegawai dengan rekan-rekan kerjanya yang mampu memberikan dorongan sehubungan dengan pekerjaan mereka.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan disiplin kerja, motivasi kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan

kepuasan kerja. Penelitian terdahulu ini nantinya akan menjadi acuan atau perbandingan sebagai landasan penelitian yang akan dilaksanakan. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi pada penelitian saat ini

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Tahun, Judul:	Populasi, Sampel, Unit Analisisnya:	metode, analisis data	Temuan Peneliti :
1	Marmi Is Khazamah, Jajuk Herawati, Epsilandri Septyarini 2021 Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Lingkungan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> dengan Kepuasan sebagai Variabel <i>Intervening</i>	pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Bantul.  sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 pegawai  Pegawai yang telah bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Bantul.	Kuantitatif, dan metode pengumpulan data menggunakan metode sensus analisis data yang digunakan adalah uji sobel	Hasil dari penelitian ini yaitu: Motivasi intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Motivasi intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB Motivasi intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan variabel kepuasan kerja sebagai variabel <i>intervening</i> Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan variabel kepuasan kerja sebagai variabel <i>intervening</i>
2	Reza Bagus Pranata, Tuty Lindawati, P. Julius F. Nagel 2022 Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap	Pegawai bank BUMN di Surabaya Timur.  Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang karyawan  Pegawai bank BUMN di Surabaya Timur.	kuantitatif, dengan menyebarkan kuesioner  Analisis data yang digunakan yaitu pendekatan <i>Structural Equation</i>	Hasil dari penelitian ini yaitu: Motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

No	Nama, Tahun, Judul:	Populasi, Sampel, Unit Analisisnya:	metode, analisis data	Temuan Peneliti :
	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel <i>Intervening</i> pada Karyawan Bank BUMN di Surabaya Timur	Non-probability sampling dengan purposive sampling	<i>Model</i> (SEM) ber- basis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
3	Farahiyah Eki Riantini, Sandra Iriawan 2016 Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Tenaga <i>Outsourcing</i> di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya	Populasi homogen tenaga <i>outsourcing</i> DPPK Kota Surabaya yang berjumlah 300 orang.  Sampel ditentukan dengan metode Slovin, sebanyak 75 tenaga <i>outsourcing</i> .  Tenaga <i>outsourcing</i> di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan (DPPK) Kota Surabaya.	kuantitatif, dan pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan menyebar kuesioner.  Model analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda dan uji sobel.	Hasil dari penelitian ini yaitu: Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB Disiplin kerja memberikan pengaruh paling dominan terhadap OCB
4	Wahyudin Patiwael, Jajuk Herawati, Ignatius Soni Kurniawan 2021 Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja dan Komitmen Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	Pegawai di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta.  45 responden  Pegawai tetap atau tidak tetap di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta.  Sampling jenuh	Kuantitatif, dan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner  analisis yang digunakan yaitu analisis regresi berganda	Hasil dari penelitian ini yaitu: Motivasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap OCB Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB Komitmen kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB

No	Nama, Tahun, Judul:	Populasi, Sampel, Unit Analisisnya:	metode, analisis data	Temuan Peneliti :
	pada Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta			
5	<p>Kusuma Chandra Kirana, Jajuk Herawati, Anni Hidayatun Noor</p> <p>2023</p> <p>Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Motivasi Intrinsik Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel <i>Intervening</i> Pada Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN)</p>	<p>Seluruh pegawai ASN Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.</p> <p>Sampel sebanyak 64 pegawai.</p> <p>pegawai ASN Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.</p> <p>Sampling jenuh</p>	<p>kuantitatif, dan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner</p> <p>Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dan uji sobel.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu: Kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Motivasi instrinsik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB Motivasi instrinsik berpengaruh signifikan terhadap OCB Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB Kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap pengaruh signifikan terhadap OCB dengan kepuasan kerja sebagai <i>variable intervening</i> Budaya organisasi tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap OCB dengan kepuasan kerja sebagai <i>variabel intervening</i> Motivasi instrinsik tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap OCB dengan kepuasan kerja sebagai <i>variabel intervening</i></p>
6	Hari Sucahyowati, Dedeh Suryani	Seluruh pegawai PT. Pelindo Multi Terminal Cilacap	Kuantitatif, dan metode pengumpulan	Hasil dari penelitian ini yaitu:

No	Nama, Tahun, Judul:	Populasi, Sampel, Unit Analisisnya:	metode, analisis data	Temuan Peneliti :
	2022  Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel <i>Intervening</i> Pada PT Pelindo Multi Terminal Cilacap	80 responden  karyawan PT Pelindo Multi Terminal Cilacap	data dengan menyebarkan kuesioner dengan skala likert  Analisis data yang digunakan yaitu aplikasi Partial Least Square (PLS) dengan program SmartPLS versi 3.2.9 untuk menyajikan data statistik diskriptif.	Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap OCB dengan kepuasan kerja sebagai variabel <i>intervening</i> Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB dengan kepuasan kerja sebagai variabel <i>intervening</i> .
7	Kadek Diah Candra Dewi, I Gede Riana  2019  Pengaruh Motivasi Kerja, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Seluruh Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Badung yang berjumlah 88 orang  sebanyak 87 orang PNS Sekretariat DPRD Kabupaten Badung (tidak termasuk pimpinan)  PNS Sekretariat DPRD Kabupaten Badung  <i>probability sampling</i> yaitu teknik sampel jenuh	Kuantitatif, dan pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner dan wawancara.  Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS for windows.	Hasil dari penelitian ini yaitu: Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap OCB Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB

No	Nama, Tahun, Judul:	Populasi, Sampel, Unit Analisisnya:	metode, analisis data	Temuan Peneliti :
8	<p>Kristin Yulia Setyowati, Kusuma Chandra Kirana, Didik Subiyanto</p> <p>2023</p> <p>Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan Transformasional, dan Disiplin Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Studi pada PT. Derma Beauty Indonesia)</p>	<p>Seluruh karyawan PT. Derma Beauty Indonesia</p> <p>sampel sebesar 55 responden</p> <p>karyawan PT. Derma Beauty Indonesia</p> <p>Sampel yang digunakan Sampling Jenuh yang berarti semua anggota populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini.</p>	<p>Kuantitatif, dan metode pengambilan data menggunakan kuesioner</p> <p>analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda</p>	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu: Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB</p> <p>Kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap OCB</p> <p>Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB</p>
9	<p>Leonard Ferdinan Permana, Sri Wahyu Lely, Ana Mufidah</p> <p>2016</p> <p>Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi, Lingkungan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> melalui Kepuasan Kerja pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember</p>	<p>Karyawan PT. KAI Daop 9 Jember sebanyak 1035 karyawan</p> <p>sampel sebanyak 67 karyawan</p> <p>karyawan PT KAI Daop 9 Jember</p> <p>Menggunakan 2 tahap dalam pengambilan sampel yaitu teknik <i>purposive sampling</i> serta <i>simple random sampling</i> dalam menentukan jumlah sampel</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner</p> <p>analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (<i>path analysis</i>) melalui bantuan <i>software SPSS 21.0 for windows</i></p>	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu: Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan OCB</p> <p>Motivasi berpengaruh signifikan terhadap OCB</p> <p>Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB</p> <p>Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja</p> <p>Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja</p> <p>Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja</p> <p>Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB</p>

No	Nama, Tahun, Judul:	Populasi, Sampel, Unit Analisisnya:	metode, analisis data	Temuan Peneliti :
10	Abda Alif 2015 Pengaruh Motivasi Kerja, Pengembangan Karir dan Lingkungan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dengan Kepuasan sebagai Variabel <i>Intervening</i> pada Perusahaan Terminal LPG	Karyawan terminal LPG sebanyak 179 orang  Sampel sebesar 158 responden  Karyawan terminal LPG	Kuantitatif, dan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui skala likert.  Analisis data yang digunakan yaitu Structural Equation Model (SEM) yang dijalankan melalui AMOS 18.00 software	Hasil dari penelitian ini yaitu: Motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja Pengembangan karir tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja Motivasi kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap OCB Pengembangan karir berpengaruh positif signifikan terhadap OCB Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB dengan kepuasan kerja sebagai variabel <i>intervening</i>

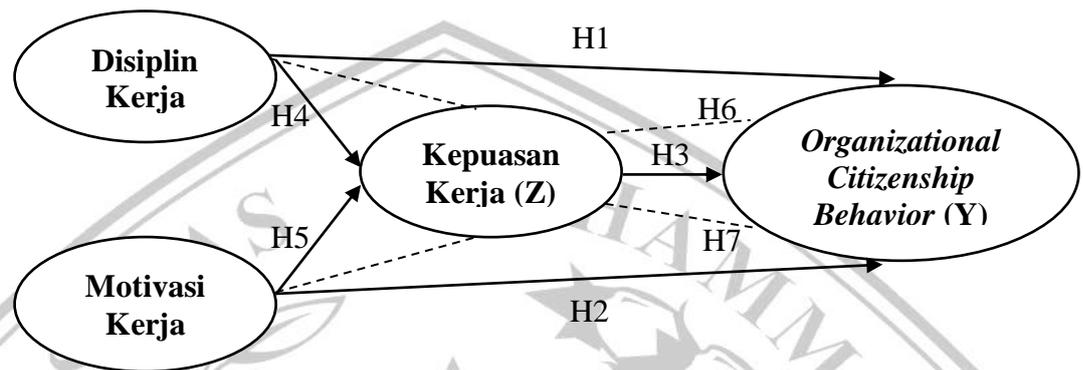
*Sumber : disusun peneliti berdasarkan referensi, 2023*

Berdasarkan Tabel 2.2 di atas, ditemukan persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan. Persamaan ini berkaitan dengan variabel dependen, yaitu penggunaan OCB. Namun, perbedaan utamanya terletak pada variabel independen yang digunakan oleh peneliti, yaitu disiplin kerja dan motivasi kerja. Selain itu, perbedaan lainnya adalah dalam pemilihan obyek penelitian, di mana peneliti memfokuskan penelitiannya pada pegawai kantor BKAD Kota Malang.

### **2.3 Kerangka Pikir/ Konsep atau Model Penelitian dan Hipotesis**

Kerangka pikir/ konseptual yang dibuat diharapkan dapat menjelaskan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan peneliti. Menurut Sugiyono

(2019), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan kerangka pikir/ konsep atau model penelitian yang telah dirumuskan, maka hipotesis pada penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:



**Gambar 2.8 Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap OCB melalui Kepuasan**

Berdasarkan kerangka pikir di atas, menunjukkan bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap OCB, dengan kepuasan kerja sebagai mediator antara disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap OCB. Didukung dari hasil penelitian yang dilakukan Setyowati et al. (2023) dan Riantini & Iriawan (2016), terbukti bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap OCB. Begitu juga menurut Dewi & Riana (2019), dan Khazamah et al. (2021), bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap OCB. Menurut Al Hafizh & Hartono (2022), dan Suprpti et al. (2020), menyatakan disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Motivasi kerja juga terbukti berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Fanani & Astuti, 2023 dan Yuwenda & Heryanda, 2022). Kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* terbukti berfungsi sebagai mediator antara disiplin kerja terhadap OCB (Riantini & Iriawan, 2016 dan Tyas, 2021). Begitu juga menurut Khazamah et al. (2021), dan Simon & Naftalia (2016), bahwa kepuasan kerja terbukti sebagai mediator antara motivasi kerja terhadap OCB.

## **2.4 Pengembangan Hipotesis**

### **2.4.1 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap OCB**

Disiplin kerja merupakan suatu sikap menghargai, menghormati, taat dan patuh terhadap aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan. OCB dapat terjadi apabila pegawai memiliki disiplin kerja yang tinggi baik disiplin diri sendiri maupun dalam organisasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Setyowati et al. (2023), Riantini & Iriawan (2016), dan Oktafiani (2016), bahwa ada pengaruh antara disiplin kerja terhadap OCB. Dari uraian di atas dapat ditarik hipotesis disiplin kerja berpengaruh positif terhadap OCB.

**H1 : Disiplin kerja berpengaruh terhadap OCB**

### **2.4.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap OCB**

Motivasi kerja yang tinggi akan mempengaruhi timbulnya perilaku OCB. Karena dengan adanya motivasi, pegawai sadar akan dorongan yang mengakibatkan pegawai melakukan sesuatu kegiatan yang menjadi dan menuntaskan kewajibannya. Motivasi kerja merupakan aspek penting untuk menumbuhkan perilaku OCB yang dengan sukarela akan bertindak melebihi harapan organisasi di luar pekerjaannya sendiri. Motivasi kerja yang digambarkan dengan adanya rasa nyaman akan pekerjaannya sehingga pegawai yang memiliki sifat positif terhadap organisasi akan semakin menampilkan perilaku OCB yaitu perilaku saling membantu menyampaikan informasi dan berita kepada rekan kerja lainnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Riana (2019), Suchayowati & Suryani (2022), Khazamah et al. (2021), Simon & Naftalia (2016) dan Alif (2015), menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap OCB.

**H2 : Motivasi kerja berpengaruh terhadap OCB**

### **2.4.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap OCB**

Pegawai yang puas lebih cenderung untuk melakukan pekerjaannya melebihi *job-description* yang seharusnya, karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka dalam bekerja. Menurut Sihombing & Sitanggang

(2019), salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang untuk berperilaku OCB adalah rasa puas yang didapat dari pekerjaannya. Seseorang yang merasa puas akan pekerjaannya cenderung memiliki emosi positif atau menjadi bahagia dan perasaan positif akan menaikkan kesediaan untuk bertindak proporsional. Emosi positif secara umum meningkatkan kesediaan membantu orang lain, bekerja melampaui harapan organisasi untuk kemajuan organisasi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Permana et al. (2016), Dewi & Riana (2019), dan Pratiwi & Dewi (2023), bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap OCB. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Khazamah et al. (2021), bahwa kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB.z

### **H3 : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB**

#### **2.4.4 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Tingkat disiplin kerja yang lebih tinggi bekerja akan lebih efisien dalam menyelesaikan tugas. Semakin membaiknya disiplin kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Beberapa upaya untuk mencapai keadaan tersebut dengan kedisiplinan yang tinggi maka akan menciptakan kepuasan kerja pegawai yang tinggi terhadap instansi kerja. Hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Mayasari & Ariani (2018), Al Hafizh & Hartono (2022), Suprpti et al. (2020) dan Syarifudin & Jaenab (2021), didapatkan hasil bahwa adanya pengaruh signifikan antara disiplin kerja dengan kepuasan kerja.

### **H4 : Disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja**

#### **2.4.5 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap kepuasan Kerja**

Motivasi yang tinggi dapat menghasilkan kepuasan kerja yang lebih besar, dan kepuasan kerja yang lebih besar dapat memperkuat motivasi. Hal ini menciptakan siklus positif di dalam lingkup kerja di mana orang merasa termotivasi, bekerja dengan baik, dan merasa puas dengan pekerjaan mereka. Kepuasan kerja juga dapat memperkuat motivasi pegawai untuk tetap berkomitmen pada pekerjaan mereka dan mencapai hasil yang lebih baik. Hasil

penelitian yang dilakukan oleh Fanani & Astuti (2023), Lantara (2018), Yuwenda & Heryanda (2022), Simon & Naftalia (2016), bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

#### **H5 : Motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja**

#### **2.4.6 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap OCB melalui Kepuasan**

Kepuasan kerja sebagai jembatan antara disiplin kerja dan OCB. Disiplin kerja yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan kerja dan memiliki dampak positif, kepuasan kerja yang lebih tinggi dapat meningkatkan OCB. Disiplin kerja yang baik akan menimbulkan rasa puas dan membuat pegawai melakukan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh serta mempunyai dampak positif terhadap OCB. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Riantini & Iriawan (2016), Tyas (2021), bahwa kepuasan kerja dapat memediasi disiplin kerja terhadap OCB. Dalam hal ini, kepuasan kerja berfungsi sebagai mediator atau variabel *intervening* yang menghubungkan hubungan antara disiplin kerja dan OCB.

#### **H6 : Disiplin kerja berpengaruh terhadap OCB melalui kepuasan**

#### **2.4.7 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap OCB melalui Kepuasan**

Motivasi yang tinggi mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang produktif, yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang lebih tinggi akan membuat seseorang merasa lebih positif terhadap organisasi dan cenderung untuk berkontribusi lebih dari yang diharapkan, termasuk dalam perilaku OCB. Oleh karena itu, motivasi memiliki potensi untuk memengaruhi OCB melalui tingkat kepuasan kerja. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian. Khazamah et al. (2021), Sucahyowati & Suryani (2022), dan Simon & Naftalia (2016), bahwa kepuasan kerja dapat memediasi motivasi kerja terhadap OCB. Dalam hal ini, kepuasan kerja berfungsi sebagai mediator atau variabel *intervening* yang menghubungkan hubungan antara motivasi kerja dan OCB.

#### **H7 : Motivasi kerja berpengaruh terhadap OCB melalui kepuasan**

## 2.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu rancangan alat ukur yang digunakan untuk menjabarkan setiap variabel ke dalam konsep indikator. Selain itu, tujuannya adalah untuk memudahkan peneliti dalam menjabarkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian ini. Penelitian ini mencakup 4 variabel yang akan diteliti yaitu, disiplin kerja (X1), motivasi kerja (X2), OCB (Y) dan kepuasan kerja (Z). Berikut adalah definisi operasional variabelnya:

**Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) (Organ et al., 2006)	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) merupakan perilaku pegawai membantu rekan kerja dengan suka rela di luar job deskripsi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Altruism</i> (Perilaku membantu orang lain)</li> <li>2. <i>Conscientiousness</i> (Sifat berhati hati)</li> <li>3. <i>Sportsmanship</i> (Perilaku sportif)</li> <li>4. <i>Courtesy</i> (Menjaga hubungan baik dengan rekan kerja)</li> <li>5. <i>Civic virtue</i> (Berpatisipasi secara suka rela)</li> </ol>
2	Disiplin kerja (X1) (Hasibuan, 2017)	Disiplin kerja merupakan sikap ketaatan terhadap aturan yang ditetapkan oleh suatu organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taat terhadap aturan waktu</li> <li>2. Taat terhadap peraturan organisasi</li> <li>3. Taat terhadap aturan perilaku</li> <li>4. Taat terhadap aturan larangan dan tindakan</li> </ol>
3	Motivasi Kerja (X2) (Maslow, 2010)	Motivasi kerja merupakan dorongan yang ada dalam diri untuk melakukan tindakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kebutuhan fisik</li> <li>3. Kebutuhan keamanan</li> <li>4. Kebutuhan sosial</li> <li>5. Kebutuhan penghargaan</li> </ol>

		untuk memenuhi kebutuhannya.	6. Kebutuhan aktualisasi diri
4	Kepuasan kerja (Z) (Robbins & Judge, 2016)	Kepuasan kerja merupakan perasaan puas yang telah dirasakan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pekerjaan itu sendiri</li> <li>2. Gaji</li> <li>3. Promosi</li> <li>4. Pengawasan</li> <li>5. Rekan kerja</li> </ol>

