

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu berguna sebagai bahan pertimbangan untuk mendukung penelitian yang akan di lakukan. Berikut uraian peneltiaian terdahulu dari berbagai referensi:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian	Variabel	Alat analisis dan Hasil
1.	Arum Darmawati, MM & Setyabudi Indartono, Ph.D (2013)	Kepuasan Kerja (X) <i>Organizational citizenship behavior</i> (Y) Komitment organisasi (Z)	Alat analisis: <i>Path analysis</i> Hasil: komitmen organisasi diterima untuk memediasi pengaruh kepuasan kerja perilaku kewarganegaraan organisasi.
2.	Deby Sunaris, Soegeng Wahyoedi, Melitina Tecolu (2022)	<i>Oranizational Commitment</i> (X1) <i>Organizational justice</i> (X2) <i>Organizational citizenship behavior</i> (Y) <i>Job satisfaction</i> (Z)	Alat analisis: <i>SEM-PLS (Structural Equation Model-Partial Least Square)</i> Hasil: komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap OCB dan keadilan organisasi berpengaruh positif terhadap OCB. Sementara pekerjaan kepuasan tidak berpengaruh positif terhadap OCB, komitmen organisasi tidak berpengaruh a berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

3.	Arum Darmawati Lina Nur Hidayati, Dyna Herlana S. (2013)	Kepuasan kerja (X1) Komitmen Organisasi (X2) <i>Organizational citizenship behavior</i> (OCB) (Y)	Alat analisis: Analisis regresi berganda Hasil: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB karyawan. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB.
4.	Mery Novelia, Bambang, Ika Ruhana (2016)	Komitmen (X1) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (X2) Kinerja (Y)	Alat analisis: Linier Berganda Hasil: Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan - Pengaruh OCB terhadap kinerja karyawna berpengaruh signifikan. - Pengaruh Komitmen organisasi dan OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
5.	Bara Dhatu Dewanggana, Patricia Dhiana Paramita, Andi Tri Haryono (2016)	Komitmen organisasi (X1) Kepuasan kerja (X2) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y)	Alat analisis: Regresi linier berganda Hasil: Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Budaya

			organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan.
6.	Syafriyanti, Hastin Umi Anisah (2021)	Keadilan organisasi (X1) Kepuasan kerja (X2) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) Komitmen organisasi (X)	Alat analisis: <i>Partial Least Square (PLS) 3</i> Hasil: keadilan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB), namun tidak dengan kepuasan kerja yang tidak memiliki berpengaruh signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).
7.	Maftuhatul Fazriyah, Edy Hartono (2019)	<i>Job Satisfaction</i> (X1) <i>Oranizational Commitment</i> (X2) <i>Organizational citizenship behavior</i> (OCB) (Y)	Teknik Analisis: Multiple regressions analysis Hasil: Job Satisfation berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan Organizational commitment berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan Job satisfation dan Organizational berpengand signifikan terhadap OCB karyawan.
8.	Lia Darmayanti (2019)	Kepuasan kerja (X) <i>Organizational citizenship behavior</i> (OCB) (Y)	Alat analisis: <i>Path Analysis</i> Hasil :

		Komitmen Organisasi (Y2)	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap perilaku OCB dengan komitmen organisasi.
9.	Ni Made Dwi Puspitawati, I Gede Riana, (2014)	Kepuasan kerja (X) Komitmen Organisasi (Y1) Kualitas Pelayanan (Y2)	Alat analisis: SPSS Hasil: Penelitian menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional, kepuasan kerja juga berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan, disamping itu komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan.

Sumber : Penelitian Terdahulu

1. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu

Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu memiliki persamaan pada teknik analisis yaitu analisis mediasi dan Variabel yang digunakan yaitu, kepuasan kerja, *Organizational Citizenship Behavior* dan Komitmen.

2. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu

Penelitian sekarang dan terdahulu memiliki perbedaan yaitu variable bebas yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, keadilan organisasi, dan

kinerja. Penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

B. Landasan Teori

1. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

a. Definisi

Organizational Citizenship Behavior merupakan sebuah sikap dalam pekerjaan melebihi kadar pekerjaan utama seorang karyawan (Chiang & Haich, 2012) Sementara menurut Shan (2012) berpendapat bahwa OCB merupakan sikap individu dalam memilih kebebasan bekerja secara tidak langsung kemudian dihargai dengan sistem reward, sikap ini bisa berdampak kolektifan dan keefisienan kinerja organisasi. Contoh sikap ini diantaranya adalah memberikan bantuan kepada karyawan lain dalam menyelesaikan masalah guna mempermudah dalam menyelesaikan tugas. *Organizational Citizenship Behavior* bisa diartikan sebagai sikap seseorang, karyawan dalam membantu karyawan lain.

Menurut Sloat (1999), *Organizational Citizenship Behavior* adalah karyawan yang melakukan tindakan yang mengarah pada terciptanya keefektifan fungsi- fungsi dalam organisasi dan tindakan tersebut secara eksplisit tidak diminta (secara sukarela), serta tidak secara formal diberi penghargaan (dengan insentif). *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku yang timbul karena mengutamakan kepentingan orang lain, hal itu diekspresikan melalui tindakan-tindakan yang mengarah pada mewujudkan kesejahteraan orang lain bukan demi kepentingan pribadi.

Luthans dalam Sutrisno (2013) menyatakan komitmen organisasi di indikasikan dalam tiga hal, yaitu keinginan kuat seseorang untuk tetap menjadi anggota organisasinya, kemauan untuk mengarahkan usahanya untuk organisasinya; serta keyakinan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Komitmen organisasi akan membuat pegawai memberikan yang terbaik kepada organisasinya. Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih berorientasi pada kerja, akan cenderung membantu dan dapat bekerjasama, yang merupakan bagian dari sikap Organizational Citizenship Behavior (OCB).

b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Wirawan (2014), faktor-faktor yang mempengaruhi diantaranya antara lain:

1. kepribadian, budaya organisasi
2. iklim organisasi
3. kepuasan kerja
4. komitmen organisasi
5. kepemimpinan transformasional & servant leadership
6. tanggung jawab sosial pegawai
7. umur pegawai, keterlibatan kerja.
8. kolektivisme serta keadilan organisasi

c. Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ, dkk (2006:251) terdapat lima kategori utama dalam Organizational Citizenship Behavior (OCB) yaitu :

1. *Altruisme* (sikap menolong)

Sikap ini ditunjukkan dengan menolong oranglain yang dalam hal ini adalah rekan kerja Menurut Schnake dalam Spector (1997:57) Altruisme merupakan perilaku menolong orang lain

2. *Conscientiousness* (patuh terhadap aturan)

Perilaku yang ditunjukkan karyawan dengan memenuhi persyaratan yang dajskan oleh organisani.

3. *Sportmumhip* (sikap sportif dan positif)

Kesediaan karyawan dalam memberikan toleransi kepada karyawan lain yang mengeluh Perilaku ini ditunjukkan dengan sikap sportif dan positif dalam melaksanakan tugas.

4. *Courtesy* (perilaku baik dan sopan)

Perilaku yang ditunjukkan untuk mencegah masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang terjadi pada orang lain serta meringankan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan

5. *Civic virtue* (sikap keterlibatan dalam organisasi)

Sebuah organisasi membutuhkan pekerja yang mendahulukan kepentingan bersama daripada kepentingan pribadi demi kelangsungan organisasinya dan bertanggungjawab dengan terlibat didalamnya.

2. Komitmen organisasi

a. Definisi

Komitmen organisasi merupakan suatu keadaan seseorang karyawan yang berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam suatu organisasi yang di anggapnya keputusan yang benar. Robbins dan Judge (2007) didefinisikan sebagai keterlibatan pekerjaan seseorang karyawan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2014) terbentuknya komitmen suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu Kesadaran, Aturan, Organisasi, Pendapatan, Kemampuan Keterampilan, Sarana Pelayanan.

Komitmen menurut Luthans (2004:89) adalah keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi dan melakukan usaha tertinggi bagi pencapaian tujuan organisasi. Didalam organisasi diperlukan loyalitaskaryawan yang tinggi kepada perusahaan agar dapat bertahan didalam tugas yang

diberikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan

Mathis dan Jackson (2000) dalam Sopiah (2008:155) mendefinisikan Komitmen organisasional adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi. Dengan kepercayaan yang terbentuk antara karyawan dengan perusahaan dapat meningkatkan nilai moral pegawai terhadap perusahaan, semakin tinggi moralitas karyawan terhadap suatu perusahaan akan membuat karyawan lebih betah dan fokus dalam bekerja

b. Indikator Komitmen Organisasi

Dalam perkembangannya, *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*, masing-masing memiliki pola tersendiri. Menurut Allen dan Meyer (1990), beberapa indikator yang mempengaruhi baik dari organisasi maupun dari individu sendiri adalah:

- 1) Komitmen afektif (*affective commitment*) terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari perusahaan karena adanya ikatan emosional. Dengan kata lain, komitmen afektif yang kuat akan mengidentifikasi karyawan dengan terlibat aktif dan menikmati keanggotannya dalam perusahaan. dapat berkembang karena adanya empat kategori yaitu, karakteristik organisasi, karakteristik individu, karakteristik struktural dan pengalaman kerja.
- 2) Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) dapat berkembang karena adanya berbagai tindakan atau kejadian yang dapat meningkatkan kerugian jika meninggalkan organisasi. Beberapa tindakan atau kejadian dibagi menjadi dua variabel, yaitu investasi dan alternatif. Investasi merupakan sesuatu yang berharga, seperti waktu,

usaha, ataupun uang, yang harus dilepaskan individu. Alternatif adalah kemungkinan untuk masuk ke organisasilain. Proses pertimbangan adalah saat individu mencapai kesadaran akan investasi dan alternatif, dan dampaknya bagi mereka sendiri.

- 3) Komitmen normatif (normative commitment) dapat berkembang karena sejumlah pengaruh pengalaman yang dirasakan individu dalam proses sosialisasi dengan organisasi, baik sebelum dan setelah masuk ke organisasi.

3. Kepuasan Kerja

a. Definisi

Kepuasan kerja menurut Werther dan Davis (1986) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah kondisi kesukaan atau ketidaksukaan menurut pandangan karyawan terhadap pekerjaannya (dalam Brahmasari dan Suprayetno, 2008). Ketika seseorang mendapatkan kepuasan kerja dan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka karyawan tersebut akan memberikan pelayanan yang terbaik dan begitu juga sebaliknya, ketika karyawan saja tidak mengalami kepuasan maka pelayanan yang diberikan kepada konsumen

Steel et al. (2019) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakter pekerjaannya. Semakin tinggi kepuasan kerja seseorang, semakin positif sikapnya tentang pekerjaan tersebut, begitu juga sebaliknya. Kepuasan dapat di artikan sebagai perasaan emosional seseorang karyawan dalam keadaan yang menyenangkan dapat memberikan hal positif di lingkungan kerja karyawan.

Kepuasan kerja diartikan sebagai tanggapan emosional seseorang terhadap aspekpek di dalam atau pada keseluruhan pekerjaannya (Nawawi. 1998). Emosional seseorang atau sikap

sangat berpengaruh kepada kemampuan seseorang dalam bekerja hal tersebut dapat dilihat dalam bentuk tanggung jawab dan perkembangan kinerjanya.

b. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006), dikutip oleh Fakhri dan Djastuti (2015) kepuasan kerja memiliki 3 dimensi penting, yaitu kepuasan kerja sebagai perantara emosional pada situasi kerja, kepuasan kerja sering ditentukan dari seberapa besar pencapaian atau hasil yang harus didapatkannya dalam bekerja apakah sesuai harapan atau tidak, kepuasan kerja saling berhubungan dengan beberapa perilaku. Lebih jelas Luthans (2006) menjelaskan 5 indikator antara lain :

1) Pekerjaan itu sendiri

Jenis pekerjaan merupakan sumber kepuasan pada karyawan jika pada pekerjaan tersebut memberikan kesempatan untuk belajar, memberikan tugas yang membuat ketertarikan dan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menjalankan tanggung jawab untuk dirinya sendiri.

2) Gaji

Gaji adalah imbalan yang didapatkan oleh karyawan atas dasar balas jasa perusahaan terhadap pekerja yang telah dikerjakan. Penghasilan yang didapat karyawan tidak hanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan dasar, namun digunakan sebagai pemenuhan kepuasan. Pemberian jumlah gaji yang didapatkan karyawan seringkali dijadikan acuan sebagai seberapa besar manajemen memandang kinerja mereka terhadap organisasi atau perusahaan. Kepuasan kerja akan mengalami peningkatan yang signifikan jika karyawan secara bebas dalam memilih keuntungan yang mereka sukai dalam sebuah paket total.

3) Kesempatan promosi

Kesempatan promosi merupakan kesempatan untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam suatu organisasi, dan

memiliki pengaruh yang berbedap dalam kepuasan kerja. Hal tersebut karena promosi memiliki sejumlah varian yang berbeda dan memiliki reward, seperti promosi kenaikan gaji, kenaikan jabatan, atau promosi atas dasar lamanya bekerja dan kinerja yang telah diberikan.

4) Sikap atasan

Peran manajerial dalam perusahaan memiliki tugas kontrol, apar diartikan sebagai upaya dalam pengawasan operasional terhadap howalan guna mencapai tujuan tertentu organisasi. Gaya kepemimpinan yang di anut sebuah perusahaan dapat menciptakan integrasi yang harmonis dan mendorong semangat setiap individu umak mencapai tujuan yang setinggi-tingginya.

5) Rekan kerja

Pada dasarnya, rekan kerja dapat bekerjasama menjadi salah satu faktor kepuasan kerja yang paling mendasar bagi karyawan. Tim yang memiliki kekuatan yang cukup berpengaruh dapat menjadi sumber Jukingan naschat, kenyamanan, pada anggota individu. Karena dalam menyelesaikan suatu tugas terutama pada kelompok pasti membutuhkan saling ketergantungan antara satu dengan yang lainnya Suasi tersebut yang mampu membuat suasana kerja menjadi lebih efektif dan tidak membosankan, sehingga berpengaruh positif terhadap kepun kerja.

C. Hubungan Antar Variable

1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Kepuasan kerja karyawan diasumsikan sebagai faktor utama dari OCB Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan berbicara positif tentang organisasi dan pengalaman pekerjaan yang menyenangkan di dalam perusahaan (Zehir, Gurol, Karaboga, & Kole, 2016)

2. Pengaruh Komitmen *Organisasi Terhadap Organisational Citizenship Behavior*

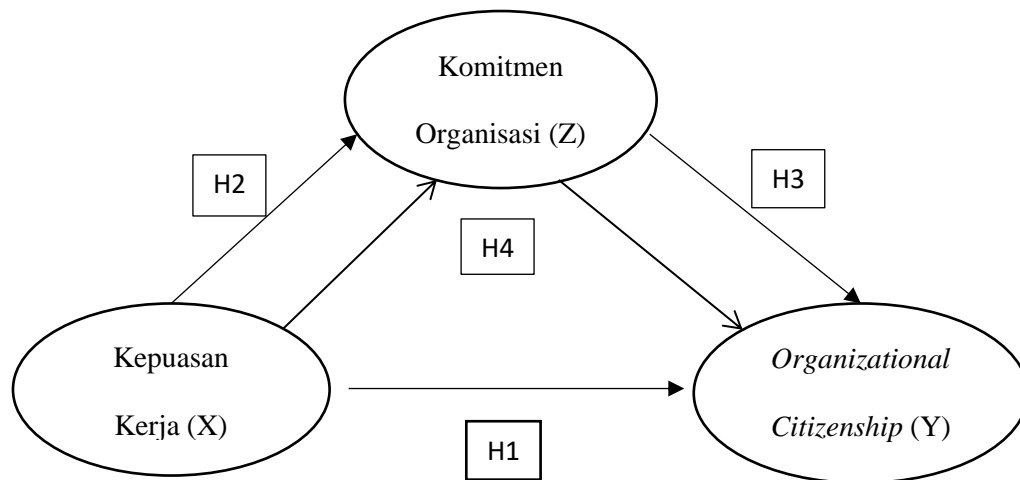
Sebuah studi yang dilakukan oleh Darmawan (2016) memukan bahwa komitmen organisasi mempengaruhi perilaku OCB. Komitmen organisasi karyawan berperan penting dalam menjaga kualitas kinerja karyawan di suatu organisasi.

3. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Sebuah studi yang dilakukan Wirawan (2013: 728) menyatakan bahwa bahwa jika para pegawai dalam suatu organisasi lebih puas dengan pekerjaannya akan menciptakan komitmen dalam organisasi itu, sehingga para anggota organisasi akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang akan menguntungkan organisasi dalam jangka panjang.

D. Kerangka Berpikir

Berdasarkan dari penjelasan di atas, penulis mendeskripsikan bahwa kerangka pikir pada skripsi dengan judul Pengaruh Kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada karyawan Perusahaan Smachick Blitar adalah Variabel bebas Kepuasan Kerja (X), *Organizational Chitizenship Behavior* (Y), dan Komitmen Organisasi (Z)



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

E. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:81) "Hipotesis adalah sebuah dugaan atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk dalam pengambilan keputusan".

1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Dhatu Dewanggana et al. (2016) Menunjukkan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

H1: Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

2. Kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.

Berdasarkan penelitian Darmawati et al. (2013) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

H2: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi

3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sunaris et al. (2022) Menunjukkan Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap bahwa Komitmen *Organizational Citizenship Behavior*.

H3: Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

4. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Komitmen Organisasi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Darmawati (2013) yang mengatakan bahwa komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

H4: Komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

