

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai landasan penelitian. Penelitian terdahulu menjelaskan tentang perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan. Berikut ini sebagai table penelitian terdahulu:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variable Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Made Sintya Dewi ¹ , I Gede Adnyana Sudibya ² (2016)	Efikasi Diri, <i>Organizational Citizenship Behavior</i> , Kepuasan Kerja	Path analysis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>, efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. 2. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> 3. Efikasi diri berpengaruh terhadap OCB (<i>Organizational Citizenship Behavior</i>) yang dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan
2	Ernawati (2019)	<i>Self Efficacy</i> , <i>Self Esteem</i> , Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja	Analisis regresi berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Self efficacy</i>, <i>self esteem</i>, dan lingkungan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan. 2. Secara parsial <i>self efficacy</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap

No	Peneliti	Variable Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
				<p>kepuasan kerja karyawan.</p> <p>3. <i>Self esteem</i> dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.</p> <p>4. Korelasi atau hubungan antara <i>self efficacy</i>, <i>self esteem</i>, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan adalah kuat</p>
3	Dedy (2021)	<i>Self-Efficacy, Organizational Citizenship Behaviour, Job Satisfaction</i>	Analisis jalur (<i>Path Analysis</i>)	<p>1. <i>Self-efficacy</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>.</p> <p>2. <i>Self-efficacy</i> berpengaruh signifikan terhadap dengan <i>job satisfaction</i>.</p> <p>3. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>job satisfaction</i>.</p> <p>4. <i>Self-efficacy</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> melalui <i>job satisfaction</i>.</p>
4	Kusumaning (2021)	Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, <i>Organizational Citizenenship Behavior</i> , Kepuasan Kerja	Analisis Regresi Linier Berganda	<p>1. Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>.</p> <p>2. Disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap <i>organizational citizenship behavior</i></p> <p>3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap</p>

No	Peneliti	Variable Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
				<p><i>organizational citizenship behavior</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja 5. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja 6. Kepuasan kerja tidak memediasi lingkungan kerja terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>. 7. Kepuasan kerja dapat memediasi disiplin kerja terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>
5	Pujiwati (2020)	Komitmen, <i>Organizational Citizenship Behavior</i> , Kinerja Karyawan, Kepuasan Kerja	Regresi linier SPSS 16.0	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan. 2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan 3. Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja 4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja 5. Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan 6. Kepuasan kerja tidak memediasi komitmen terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja tidak memediasi

No	Peneliti	Variable Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
				<i>organizational citizenship behavior</i> terhadap kinerja karyawan.

Dari table 2.1 penelitian terdahulu yang telah dijabarkan secara detail dapat ditemukan beberapa perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang dengan penelitian terdahulu. Persamaannya yaitu menggunakan variable berupa efikasi diri, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja karyawan. Perbedaan pada penelitian sebelumnya yaitu terletak pada metode analisis data yang menggunakan path analysis dan analisis regresi.

B. Tinjauan Pustaka

1. Organizational Citizenship Behavior

a. Definisi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Organ dalam Surya kusuma (2018) OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) merupakan perilaku individu yang bebas yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Dengan kata lain *organizational citizenship behavior* adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal. Sedangkan Kusumajati (2014) berpendapat *organizational citizenship behavior*

merupakan suatu perilaku kerja yang melebihi kebutuhan atau kemampuan dasar dari seorang pekerja.

Menurut Hazanah (2018) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku individu yang mencerminkan organisasi yang baik, sadar akan hak dan kewajiban terhadap organisasi, membela dan menjaga martabat organisasi tanpa pamrih, patuh dalam menjaga aturan organisasi, menjaga infrastruktur organisasi dan juga berperilaku menuju tingkat standar yang dijunjung tinggi oleh organisasi.

b. Indikator

Indikator *organizational citizenship behavior* menurut Taloga dalam Deny (2021) sebagai berikut:

1) *Altruism*

Mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya dengan indikator:

- a) Membantu customer yang memerlukan bantuan
- b) Bersedia membantu karyawan baru beradaptasi.

2) *Conscientiousness*

Menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas dengan indikator :

- a) Bersedia bekerja melebihi prasyarat minimum (kerja lembur)
- b) Memakai jam kerja secara maksimal untuk bekerja.

3) *Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Dengan indikator :

- a) Tidak menyalahkan orang lain atas kegagalan tim
- b) Bersikap positif terhadap sesama anggota karyawan.

4) *Courtesy*

Orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain, dengan indikator :

- a) Menjaga hubungan baik dengan rekan kerja
- b) Memberikan informasi pada rekan kerja berhubungan dengan pekerjaan.

5) *Civic Virtue*

Mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni, dengan indikator :

- a) Perilaku mengikuti perubahan dalam perusahaan
- b) Perilaku mengambil inisiatif

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*

Menurut Organs (2006), *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh dua faktor:

1) Faktor Internal

- a) Kepuasan kerja

- b) Komitmen organisasi
 - c) Kepribadian
 - d) Moral karyawan
 - e) Motivasi
- 2) Faktor eksternal
- a) Gaya kepemimpinan
 - b) Kepercayaan pada pimpinan
 - c) Budaya organisasi

2. Efikasi Diri

a. Definisi Efikasi Diri

Menurut Alwisol (2021) pandangan atau persepsi pada diri tentang bagaimana diri dapat berfungsi sesuai situasi yang sedang dihadapi. Efikasi diri secara umum tidak berkaitan dengan keahlian yang dimiliki individu melainkan lebih kepada psikologis atau keyakinan individu.

Dwitantyanov et al (2010) mengemukakan Efikasi diri individu dalam perusahaan dapat didefinisikan sebagai keyakinan yang dimiliki seseorang tentang kemampuan atau kompetensinya untuk mengarahkan motivasi, kemampuan kognisi, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mengerjakan tugas, mencapai tujuan seorang karyawan dalam suatu perusahaan.

Pendapat Nahrisah & Imelda (2019)) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di-reward oleh perolehan kinerja organisasi.

Organizational Citizenship Behavior ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja.

b. Indikator

Efikasi diri merupakan suatu bentuk kepercayaan yang dimiliki seseorang terhadap kapabilitas masing-masing untuk meningkatkan prestasi kerjanya. Efikasi diri dapat berupa bagaimana perasaan seseorang, cara berpikir, motivasi diri, dan keinginan.

- 1) Memiliki kemampuan
- 2) Memiliki keyakinan diri (kepercayaan diri)
- 3) Memiliki kemampuan diri dalam situasi yang berbeda

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi

Menurut Bandura dalam Mustaan & Hamdi (2022) faktor yang mempengaruhi :

- 1) Pengalaman keberhasilan
- 2) Pengalaman orang lain
- 3) Persuasi social
- 4) Keadaan fisiologis dan emosional

3. Kepuasan Kerja

a. Definisi Kepuasan kerja

Edy Sutrisno (2014) suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan

yang diterima dalam bekerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor-faktor fisik dan psikologis.

Pengertian kepuasan kerja menurut Trinovela & Saragi (2021) yaitu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari sudut pandang tenaga kerja atau karyawan yang memandang pekerjaan mereka.

Sedangkan menurut Nabawi (2019) berpendapat kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka dan beberapa indikator dari kepuasan kerja.

Sunarta (2019) mengemukakan kepuasan kerja merupakan sikap (tindakan-kognisi), perasaan senang (ungkapan-afeksi), atau kesenjangan (gap) antara apa yang telah diperoleh dengan apa yang diharapkan. Sikap senang yang ditunjukkan oleh seseorang dalam bekerja merupakan ekspresi karena apa yang menjadi tanggung jawab yang telah dijalankan dengan baik dan merasa puas atas hasil kerjanya. Sebaliknya apabila seseorang dalam bekerja tidak didukung oleh peralatan kerja yang memadai, lingkungan kerja yang tidak kondusif, dan rendahnya perhatian dari pimpinan, maka hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan kerja disuatu perusahaan.

b. Indikator

Menurut Lutans dalam Putra et al (2021) kepuasan kerja memiliki lima indikator sebagai berikut:

1) Pekerjaan itu Sendiri

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

2) Gaji

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

3) Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.

4) Pengawasan

Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja

5) Rekan kerja

Rekan kerja yang saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

c. Faktor yang mempengaruhi

Menurut Yasa & Dewi (2019) faktor yang mempengaruhi sebagai berikut:

1) Pemenuhan Kebutuhan (*Need fulfillment*)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2) Perbedaan (*Discrepancies*)

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

3) Pencapaian Nilai (*Value Attainment*)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4) Keadilan (*Equity*)

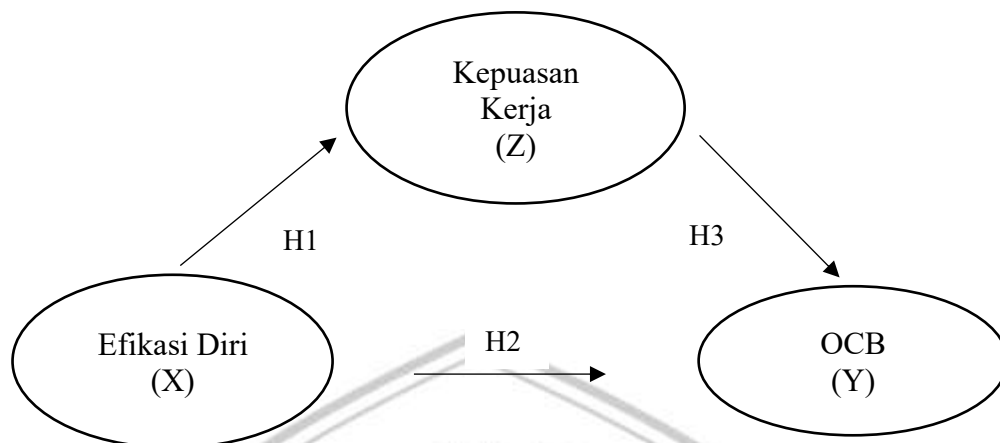
Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5) Komponen Genetik (*Genetic Components*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetic.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka pikir mampu menjelaskan hubungan atau keterkaitan yang ada di antara variabel yang diteliti. Kerangka pikir terbentuk atas dasar teori dan konsep yang sesuai dengan permasalahan penelitian yang akan memunculkan asumsi berbentuk bagan pemikiran sehingga dapat dirumuskan dalam hipotesis. Berikut kerangka pikir penelitian ini:



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

Berdasarkan kerangka pikir diatas menunjukkan bahwa konsep berpikir peneliti sesuai dengan rumusan masalah yang sudah dijelaskan sehingga pembahasan akan lebih mudah untuk diketahui. Kerangka pikir dalam penelitian ini didasari oleh beberapa teori yang dapat digunakan untuk mempermudah alur pemikiran dalam penelitian yang akan dilakukan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah efikasi diri (X), variabel terikat *organizational citizenship behavior* (Y), sedangkan variabel mediasi kepuasan kerja (Z).

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2015).

1. Pengaruh Efikasi Diri terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil analisis data penelitian terdahulu Made et al (2016) bahwa efikasi diri berpengaruh terhadap *organizational citizenship*

behavior. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat efikasi diri karyawan, maka *organizational citizenship behavior* karyawan semakin meningkat. Penelitian dari Dedy (2021) bahwa efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, sedangkan penelitian dari Nugroho (2017) bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel efikasi diri terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif efikasi diri terhadap *organizational citizenship behavior*

H1: Efikasi diri berpengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior*

2. Pengaruh Efikasi diri terhadap Kepuasan kerja

Berdasarkan hasil analisis penelitian terdahulu dari Lodjo (2021) bahwa efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dikarenakan adanya kepuasan kerja bagi karyawan akan berdampak pada tingkat produktivitas kerja, yang tentunya akan memberikan tingkat pelayanan kepada konsumen dalam hal ini masyarakat pengguna jasa listrik yang di tawarkan perusahaan.

Sedangkan menurut Narendra (2017) efikasi diri memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif efikasi diri terhadap kepuasan kerja.

H2: Efikasi diri berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja

3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya, maka karyawan akan bekerja secara maksimal, bahkan melakukan beberapa hal diluar tugasnya. Widayanti dan Farida (2016) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*. Melati (2021) memberi kesimpulan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Sedangkan penelitian Waspodo & Minadaniati (2012) kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

H3: Kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior*

4. Pengaruh Efikasi Diri terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan kerja sebagai Variable Mediasi

Hasil penelitian sebelumnya oleh Rahman (2014) kepuasan kerja secara signifikan memediasi hubungan antara efikasi diri dan *organizational citizenship behavior*. Penelitian yang diperoleh menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara efikasi diri dan *organizational citizenship behavior*. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan

kerja dan *organizational citizenship behavior*. Efikasi diri secara signifikan berhubungan dengan kepuasan kerja. Hasil dari penelitian Mellany (2018) efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan dimediasi kepuasan kerja di perusahaan, semakin tinggi tingkat efikasi diri maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan pada perusahaan tersebut. Hasil penelitian terdahulu Made (2016) kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan sebagai variabel yang mampu memediasi efikasi diri terhadap *organizational citizenship behavior* PT. PLN. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi efikasi diri terhadap *organizational citizenship behavior* pada perusahaan tersebut.

H4: Kepuasan kerja memediasi efikasi diri terhadap *organizational citizenship behavior*