

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Kepuasan Kerja

Selama akhir 1970 minat kepuasan kerja pekerja pelayanan manusia mulai meningkat dengan penelitian yang dilakukan oleh Cherniss dan Egnatios (1978) dalam Judge et al. (2001), dilakukan kepada para pekerja industri. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan sarana penting dalam manajemen sumber daya manusia karena akan mempengaruhi kinerja dan produktivitas kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap yang merefleksikan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya (Spector, 1985) dalam Judge et al. (2001).

Pengertian kepuasan kerja setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu (Judge et al., 2001).

Kepuasan kerja dapat dilihat dari bagaimana individu bereaksi terhadap perubahan karakteristik pekerjaannya. *Job Description Index (JDI)* dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja dari lima hal yaitu pekerjaan itu sendiri, supervisor, gaji, rekan kerja dan peluang untuk promosi, (Spector, 1985). Kenyataannya dari segi kepuasan menikmati pekerjaan itu sendiri hampir selalu merupakan sisi yang harus saling berkaitan erat dengan tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan. Pekerjaan yang menarik yang memberikan pengaruh yang sangat besar dalam memuaskan sebagian keinginan karyawan (Judge et al., 2001).

2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja Menurut Para Ahli :

Menurut Spector (1997) :

“Kepuasan kerja mempengaruhi sikap terhadap pekerjaan mereka dan berbagai aspek pekerjaan mereka”.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001) :

“Kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan”.

Menurut Robbins dan Judge (2008) :

“Sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya”.

Berdasarkan definisi menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja menunjukkan sikap seseorang karyawan yang puas akan kinerjanya dan sangat menyukai pekerjaannya sehingga membuat seorang karyawan merasa nyaman. Kepuasan kerja merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, dan dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan.

2.1.2 Teori Kepuasan Kerja

Menurut Herzberg et al. (1959), terdapat dua teori kepuasan kerja yang menyatakan bahwa ada faktor-faktor tertentu di tempat kerja yang menyebabkan kepuasan kerja, sementara pada bagian lain ada faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan, dengan kata lain kepuasan dan ketidakpuasan kerja berhubungan satu sama lain, beberapa teori tentang kepuasan kerja yaitu :

1. *Two Factor Theory*

Teori ini menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu *motivators* dan faktor pemeliharaan. Ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi di sekitar pekerjaan (kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan, dan hubungan dengan orang lain) dan bukan dengan pekerjaan itu sendiri, karena faktor pemeliharaan mencegah cara untuk reaksi negatif. Sebaliknya kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung dari padanya seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi dinamakan *motivators*.

2. *Value Theory*

Menurut teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan di mana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan. Kunci menuju kepuasan kerja pada teori ini adalah perbedaan antar aspek pekerjaan yang dimiliki dengan yang diinginkan, sehingga semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan seseorang.

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut (Spector, 1985) dalam Judge et al. (2001), yaitu sebagai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri (*work itself*)

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan menunjukkan keahlian seseorang, bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, serta dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

2. Pengawas atau atasan (*supervision*)

Perilaku *supervisor* langsung juga merupakan penentu kepuasan kerja. Kepuasan karyawan meningkat ketika atasan langsung bersifat sangat memahami karyawan, ramah, memberikan pujian untuk kinerja yang baik, dan mendengarkan pendapat karyawan.

3. Rekan kerja (*coworker*)

Rekan kerja sedikit banyak juga mempengaruhi kepuasan seorang karyawan dalam bekerja, jika rekan kerja dalam kantor tidak membuatnya merasa nyaman, maka ia akan merasa asing dan seringkali merasa jenuh dan bosan dengan kondisi seperti itu.

4. Promosi (*promotion*)

Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab lebih dan peningkatan status sosial, promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.

5. Gaji atau upah (*pay*)

Gaji dikaitkan dengan kepuasan kerja dan bahkan lebih dekat dengan segi gaji kepuasan, merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pada setiap individu yang dianggap layak atau tidak.

2.1.4 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Variabel Lain

Robbins dan Judge (2008), hubungan yang kuat menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel kepuasan kerja dengan variabel lainnya seperti kinerja, pelanggan, ketidakhadiran, perputaran karyawan dan perilaku menyimpang di tempat kerja, beberapa hubungan kepuasan kerja dapat di definisikan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja dan kinerja

Organisasi yang memiliki karyawan yang puas terhadap pekerjaannya akan cenderung lebih efektif dalam bekerja bila dibandingkan dengan organisasi yang mempunyai karyawan yang kurang puas terhadap pekerjaannya.

2. Kepuasan kerja dan OCB

Karyawan yang memiliki kepuasan dalam bekerja tampaknya lebih mungkin untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan melampaui harapan normal dalam pekerjaan mereka, mungkin karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka.

3. Kepuasan kerja dan pelanggan

Karyawan yang puas bisa meningkatkan kesetiaan pelanggan, dalam organisasi jasa karyawan yang puas cenderung lebih ramah, ceria, dan responsif yang dapat dihargai oleh pelanggan, sehingga karyawan tidak mudah berpindah kerja.

4. Kepuasan kerja dan ketidakhadiran

Hubungan negatif yang konsisten antara kepuasan dan ketidakhadiran organisasi yang menyediakan hari libur seperti cuti, sakit dan izin, mendorong semua karyawan untuk mengambil hari libur. Karyawan yang tidak puas cenderung melalaikan pekerjaannya, dan lebih memilih untuk berlibur daripada harus bekerja.

5. Kepuasan kerja dan perputaran karyawan

Seorang karyawan yang puas terhadap pekerjaannya cenderung akan mendapatkan kenaikan bayaran, promosi, pujian, dan pengakuan dari organisasi, sebaliknya karyawan yang tidak baik, organisasi cenderung mengerahkan sedikit cara untuk mempertahankan seorang karyawan, bahkan mungkin ada dorongan untuk keluar dari organisasi.

6. Kepuasan kerja dan perilaku menyimpang di tempat kerja

Karyawan yang tidak puas dalam bekerja cenderung memperlihatkan perilaku menyimpang seperti mencuri, penyalahgunaan jabatan, pergaulan tidak baik, dan kelambanan di tempat kerja.

2.1.5 Respon Tidak Puasnya Karyawan di Tempat Kerja

Robbins dan Judge (2008), menggambarkan empat respon karyawan terhadap pekerjaan mereka sebagai berikut:

1. Keluar (*exit*)

Tanggapan keluar mengarahkan perilaku ke arah meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru serta mengundurkan diri.

2. Menyuarakan (*voice*) yaitu memberikan saran perbaikan dan mendiskusikan masalah dengan atasan untuk memperbaiki kondisi.

3. Mengabaikan (*neglect*) yaitu sikap dengan membiarkan keadaan menjadi lebih buruk seperti sering absen atau semakin sering membuat kesalahan.
4. Kesetiaan (*loyalty*) yaitu menunggu secara pasif sampai kondisi menjadi lebih baik termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar.

Menurut Wibowo (2007), kepuasan kerja dan ketidakhadiran sebagai korelasi negatif, sebagai contoh perusahaan memberikan cuti sakit atau cuti kerja dengan bebas tanpa sanksi atau denda termasuk kepada pekerja yang sangat puas.

Sedangkan menurut Ivancevich dan Matteson (2002), hubungan antara kepuasan kerja dengan *job performance* memiliki pengaruh, karyawan yang puas cenderung memiliki produktivitas kerja yang tinggi dan produktivitas kerja akan berdampak pada kepuasan kerja.

2.2 Komitmen Organisasi

Dalam *behavioral commitment* anggota dipandang dapat menjadi berkomitmen kepada tingkah laku tertentu daripada pada suatu identitas saja. Sikap atau tingkah laku yang berkembang adalah konsekuensi komitmen terhadap suatu tingkah laku. Anggota organisasi yang berkomitmen terhadap organisasinya, mungkin saja mengembangkan pola pandang yang lebih positif terhadap organisasinya, konsisten dengan tingkah lakunya untuk menghindari disonansi kognitif atau untuk mengembangkan *self-perception* yang positif, tujuannya untuk menentukan kondisi yang seperti apa yang membuat individu memiliki komitmen terhadap organisasinya (Allen dan Meyer, 1990).

Menurut Allen dan Meyer (1990), komitmen dianggap sebagai *psychological state*, namun hal ini dapat berkembang secara retrospektif (sebagai justifikasi terhadap tingkah laku yang sedang berlangsung). Sebagaimana dalam pendekatan *behavioral*, komitmen dianggap secara prospektif (berdasarkan persepsi dari kondisi saat ini atau di masa depan di dalam organisasi). Sedangkan dalam pendekatan *attitudinal* didefinisikan sebagai komitmen dalam berorganisasi yang merupakan suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi.

Pengertian komitmen organisasi menurut para ahli:

Menurut Baron dan Greenberg (1990), komitmen didefinisikan sebagai berikut :

“Penerimaan yang kuat individu terhadap tujuan dan nilai-nilai perusahaan, di mana individu akan berusaha dan berkarya serta memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di perusahaan tersebut”.

Menurut Darwish (2000), komitmen didefinisikan sebagai berikut :

“Perasaan kewajiban karyawan untuk tinggal dengan organisasi, perasaan ini dihasilkan dari tekanan internalisasi normatif yang diberikan pada seorang individu”.

Menurut Robbins (2008), komitmen didefinisikan sebagai berikut :

“Komitmen organisasi merupakan tingkat sampai mana seseorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut”.

2.2.1 Bentuk Komitmen Organisasi

Allen dan Meyer (1990), membagi tiga dimensi komitmen dalam berorganisasi, yaitu: afektif (*affective*), berkelanjutan (*continuance*), dan normatif (*normative*) sebagai berikut:

1. Afektif (*affective commitment*)

Affective commitment berkaitan dengan hubungan emosional anggota terhadap organisasinya, identifikasi dengan organisasi, dan keterlibatan anggota dalam kegiatan berorganisasi. Anggota organisasi dengan *affective commitment* yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena memang memiliki keinginan untuk itu.

2. Berkelanjutan (*continuance commitment*)

Continuance commitment berkaitan dengan kesadaran anggota organisasi akan mengalami kerugian jika meninggalkan organisasi. Anggota organisasi dengan *continuance commitment* yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena mereka memiliki kebutuhan untuk menjadi anggota organisasi tersebut.

3. Normatif (*normative commitment*)

Normative commitment menggambarkan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi. Anggota organisasi dengan *normative commitment* yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena merasa dirinya harus berada dalam organisasi tersebut.

2.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi menurut Allen dan Meyer (1997).

1. Karakteristik pribadi individu

Karakteristik pribadi individu terbagi ke dalam dua variabel yaitu:

a. Variabel demografis

Variabel demografis mencakup gender, usia, status pernikahan,

tingkat pendidikan, dan lamanya seseorang bekerja pada suatu organisasi, dalam beberapa penelitian ditemukan adanya hubungan antara variabel demografis tersebut dan komitmen berorganisasi.

- b. Variabel disposisional mencakup kepribadian dan nilai yang dimiliki anggota organisasi. Hal-hal lain yang tercakup ke dalam variabel disposisional ini adalah kebutuhan untuk berprestasi dan etos kerja yang baik serta kebutuhan untuk berafiliasi dan persepsi individu mengenai kompetensinya sendiri. Variabel disposisional ini memiliki hubungan yang lebih kuat dengan komitmen berorganisasi, karena adanya perbedaan pengalaman masing-masing anggota dalam organisasi tersebut.

2. Karakteristik organisasi

Termasuk dalam karakteristik organisasi yaitu struktur organisasi, desain kebijaksanaan dalam organisasi, dan bagaimana kebijaksanaan organisasi tersebut disosialisasikan.

3. Pengalaman selama berorganisasi

Pengalaman berorganisasi tercakup ke dalam kepuasan dan motivasi anggota organisasi selama berada dalam organisasi, perannya dalam organisasi tersebut, dan hubungan antara anggota organisasi dengan supervisor atau pemimpinnya.

2.3 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.3.1 Pengertian OCB

Lebih dari satu setengah dekade telah berlalu sejak Organ et al. (1988), menciptakan istilah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, suatu perilaku kesukarelaan dalam bekerja dalam suatu organisasi. Perilaku ini dapat melampaui peran di tempat kerja dan bahkan dapat membantu sesama rekan kerja untuk mendukung berfungsinya suatu organisasi secara efektif. Katz dan Kahn (1964) menggunakan konsep serupa dan menyebutnya sebagai inovatif dan perilaku spontan. Perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu, atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi (Podsakoff et al., 2000).

OCB merupakan kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Perilaku ini ditunjukkan secara sukarela menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif, dan bermakna membantu. Organisasi menginginkan dan membutuhkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. Fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan dengan perilaku OCB, memiliki kinerja yang lebih baik daripada organisasi lain (Podsakoff et al., 2000). Seseorang yang memiliki perilaku OCB cenderung berbicara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka.

Menurut Robbins dan Judge (2008), OCB adalah suatu sikap yang dilakukan karyawan ditempat kerja untuk memberikan bantuan secara sukarela tanpa adanya paksaan. Berikut ini beberapa definisi OCB menurut para ahli :

Organ et al. (1988) mendefinisikan OCB sebagai berikut:

“Organizational Citizenship Behavior adalah suatu perilaku sukarela individu, dalam hal ini karyawan yang tidak secara langsung berkaitan dalam sistem pengimbalan namun berkontribusi pada keefektifan organisasi.”

Johns (1996) dalam Budihardjo (2014) mendefinisikan OCB sebagai berikut:

“Organizational Citizenship Behavior memiliki karakteristik perilaku sukarela yang tidak termasuk dalam uraian jabatan, perilaku spontan tanpa sasaran atau perintah seseorang, perilaku yang bersifat menolong, serta perilaku yang tidak mudah terlihat dan dinilai melalui evaluasi kinerja.”

Podsakoff et al., (2000) mendefinisikan OCB sebagai berikut:

“Bebas dalam arti bahwa perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu, atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi.”

2.3.2 Dimensi OCB

Podsakoff et al., (2000), mendefinisikan lima jenis utama dari perilaku yang disebut OCB, perilaku yang bersifat diskresioner yang bukan tuntutan untuk seorang karyawan, namun demikian dapat meningkatkan fungsi efektif dari organisasi. Berikut ini lima dimensi dari OCB yaitu:

1. *Altruism*, yaitu perilaku membantu karyawan lain pada tugas-tugas yang berkaitan dengan tugas organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi perilaku ini mengarah dalam peran yang bukan merupakan kewajibannya, dan dilakukan tanpa adanya paksaan.

2. *Civic virtue*, menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah. Dimensi ini mengarahkan tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas dalam pekerjaan yang ditekuni.
3. *Consciousness*, berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum. Perilaku ini sebagai bentuk usaha agar peran di dalam organisasi dapat melebihi dari suatu tugas yang telah ditetapkan suatu organisasi.
4. *Courtesy*, adalah perilaku meringankan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain, serta mencoba menghindari jika terjadi permasalahan dengan rekan sesama pekerja. Perilaku ini lebih daripada suatu sikap untuk saling membantu dan menghargai sesama.
5. *Sportsmanship*, adalah suatu perilaku untuk berusaha memberikan toleransi dalam menghadapi masalah pekerjaan yang kurang ideal maupun dengan keadaan yang kurang menyenangkan di tempat kerja, tanpa mengajukan keberatan. Seseorang yang memiliki sikap seperti ini berusaha lebih dapat menghargai sesama rekan dan dapat menciptakan lingkungan positif.

2.3.3 Manfaat OCB terhadap Organisasi

Menurut Podsakoff et al., (2000), mengenai manfaat OCB terhadap organisasi, yaitu:

- 1) OCB dapat meningkatkan produktivitas rekan kerja.
- 2) OCB mampu meningkatkan produktivitas manajer.
- 3) OCB dapat menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.

- 4) OCB menjadi sarana yang efektif untuk mengkoordinasi kegiatan tim kerja secara efektif.
- 5) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk merekrut dan mempertahankan karyawan dengan kualitas performa yang baik.
- 6) OCB dapat mempertahankan stabilitas kinerja organisasi.
- 7) OCB membantu kemampuan organisasi untuk bertahan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan.
- 8) OCB memiliki kemampuan untuk beradaptasi pada perubahan lingkungan.
- 9) OCB membuat organisasi lebih efektif dengan membuat modal sosial.

2.3.4 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi OCB

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi OCB yaitu:

1. Faktor internal

- a) Budaya dan iklim organisasi menurut Organ et al. (2006), terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi yang dapat memunculkan OCB, di kalangan karyawan. Iklim organisasi diartikan sebagai pendapat karyawan terhadap keseluruhan lingkungan sosial dalam perusahaannya yang dianggap mampu memberikan suasana mendukung dalam tugasnya.
- b) Suasana hati (*mood*)
Menurut George dan Brief (1992), bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain tergantung pada suasana hati orang tersebut. Suasana hati (*mood*) juga dipengaruhi oleh situasi. Seperti hubungan interpersonal yang baik di tempat kerja, budaya ataupun iklim organisasi yang menyenangkan, ataupun perlakuan adil yang diterima karyawan.

c) Persepsi terhadap dukungan organisasional

Karyawan yang mempersepsikan bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal balik terhadap organisasi dengan memunculkan perilaku OCB (Shore dan Wayne, 1993).

2. Faktor eksternal

a) Gaya kepemimpinan

Menurut Organ et al. (2006), bahwa gaya kepemimpinan berpotensi untuk memunculkan OCB, dengan mengubah struktur tugas karyawan, kondisi yang menekan untuk melakukan kerja, dan atau bawahan dapat mengembangkan kemampuannya. Ketika gaya kepemimpinan yang ditampilkan oleh pemimpin dipersepsikan baik atau positif hal ini dapat meningkatkan rasa percaya dan hormat dari bawahannya terhadap atasannya sehingga mereka menjadi termotivasi untuk melakukan lebih daripada yang diharapkan oleh atasannya.

b) Kepuasan kerja

Terdapat hubungan antara kepuasan kerja dan OCB ketika karyawan telah puas dengan pekerjaannya maka mereka akan membalasnya. Pembalasan tersebut merupakan perasaan saling memiliki (*sense of belonging*) yang kuat terhadap organisasi dan akan memunculkan perilaku OCB (Organ et al., 2006).

2.4 Kerangka Pemikiran

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan sarana penting dalam manajemen sumber daya manusia karena akan mempengaruhi kinerja dan produktivitas kerja.

Kepuasan kerja merupakan sikap yang merefleksikan bagaimana perasaan

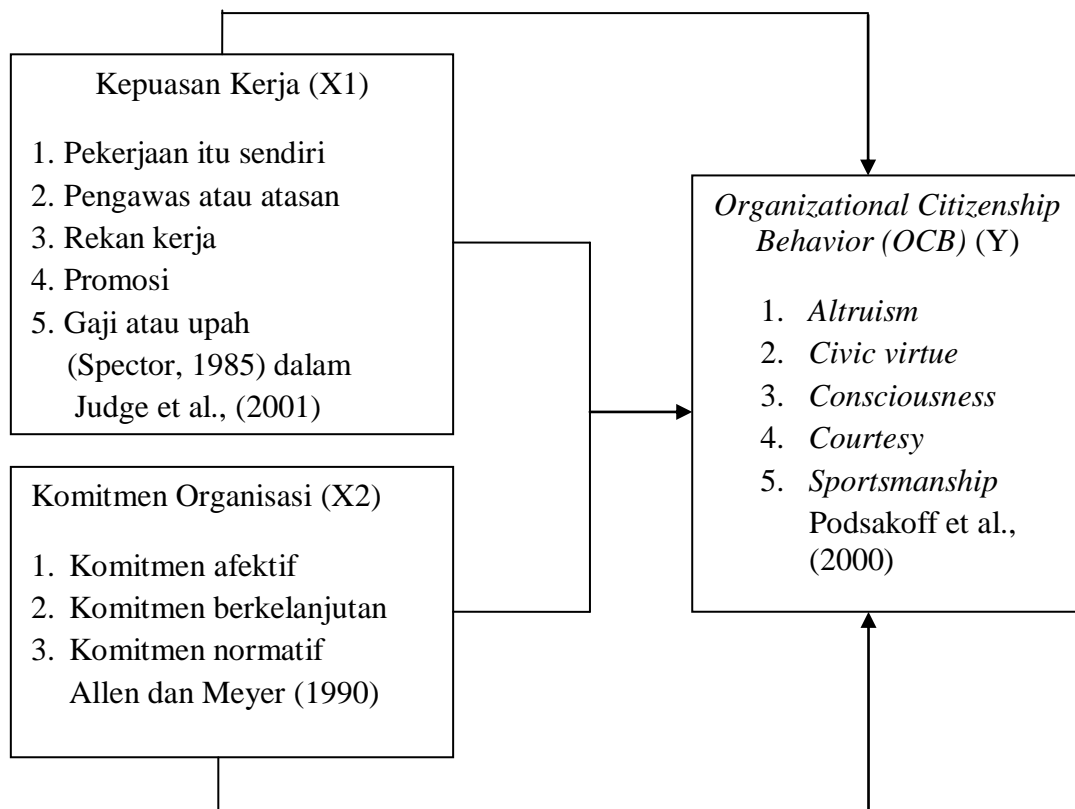
seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya (Spector, 1985). Definisi mengenai komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi (Meyer dan Allen, 1990).

Suatu organisasi atau perusahaan kepuasan kerja dan komitmen organisasi merupakan salah satu bentuk partisipasi karyawan dalam suatu organisasi dan menunjukkan loyalitas karyawan untuk membantu perusahaan mencapai kesuksesan, adanya kepuasan kerja dan komitmen dapat membentuk perilaku OCB atau dapat dikenal dengan perilaku kewarganegaraan yaitu suatu bentuk perilaku yang dengan sukarela membantu organisasi maupun membantu sesama karyawan.

Podsakoff et al., (2000) mendefinisikan secara umum OCB yaitu suatu perilaku yang dilakukan dengan sukarela. Perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu, atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi. Hubungan antara kepuasan kerja dan OCB adalah apabila seseorang karyawan di dalam suatu perusahaan memiliki semangat kerja tinggi, patuh terhadap aturan perusahaan, serta menerima perubahan dalam suatu organisasi, menunjukkan bahwa seseorang karyawan tersebut puas terhadap pekerjaannya sehingga perilaku OCB dapat tercipta dengan sendirinya dalam suatu organisasi perilaku tersebut ditunjukkan dengan membantu secara sukarela rekan kerja dan perusahaan tempat seseorang karyawan bekerja.

Hubungan antara komitmen organisasi terhadap OCB, apabila seseorang karyawan memiliki komitmen yang tinggi dengan perusahaan menunjukkan seseorang karyawan tersebut mempunyai loyalitas, kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh demi organisasi. Serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, maka perilaku OCB dapat tercipta dengan, membantu seseorang karyawan mempertahankan kinerja organisasi dan membuat organisasi lebih efektif. Hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB, memiliki pengaruh positif dan searah maka dapat dilihat dalam gambar bagan kerangka pemikiran pada gambar 1.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Gambar. 1 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang, permasalahan, dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan hipotesis bahwa :

1. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB pada karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung.
2. Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap OCB pada karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung.
3. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap OCB pada karyawan PT Bintang Kharisma Jaya Bandarlampung.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu meliputi penelitian internasional dan nasional yang judulnya berkaitan dapat mendukung penelitian ini agar menjadi lebih baik. Penelitian nasional yang dilakukan oleh Soegandhi, Sutanto dan Setiawan pada tahun 2013 yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim”. Metode Analisis Regresi Linier Berganda dan *crosstab*, dengan jenis penelitian *causal research*. Hasil dari Analisis Regresi Linier Berganda disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim. Hal ini berarti peningkatan kepuasan kerja dan loyalitas kerja akan meningkatkan secara signifikan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

Penelitian nasional yang dilakukan oleh Restiana pada tahun 2013 yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Rumah Sakit Bayangkara Tridjata Denpasar”.

Penelitian ini menemukan hasil bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB, kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif yang signifikan dan terhadap OCB dan komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap OCB.