

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan kerja

2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik - karakteristiknya (Robbins, 2008). Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut. Orang yang merasa puas menganggap kepuasan sebagai suatu rasa senang dan sejahtera karena dapat mencapai suatu tujuan atau sasaran. Setiap pimpinan perusahaan perlu mengetahui informasi mengenai kepuasan karyawannya dalam bekerja secara akurat sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam perusahaan.

Menurut Handoko (2004) menyatakan kepuasan kerja (*job satisfaction*) sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Departemen personalia atau pihak manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah personalia vital lainnya.

Menurut Malthis (2006) kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul saat harapan-harapan ini tidak terpenuhi. Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi, secara umum adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju. Setiap dimensi menghasilkan perasaan puas secara keseluruhan dengan pekerjaan itu sendiri. Secara umum diketahui bahwa kepuasan kerja merupakan faktor yang berkontribusi terhadap fisik dan mental kesejahteraan karyawan. Karena itu, ia memiliki pengaruh yang signifikan pada pekerjaan yang berhubungan dengan perilaku seperti produktivitas, absensi, tingkat *turnover* dan hubungan karyawan (dalam Mohammad, 2011) .

Definisi yang paling populer dari kepuasan kerja yang diberikan oleh Locke (dalam Mohammad, 2011) adalah keadaan emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pengalaman kerja seseorang. Definisi ini terdiri dari dua hal yaitu kognitif (penilaian terhadap pekerjaan seseorang) yaitu seseorang menyimpulkan sesuatu berdasarkan hasil dari pengalaman dan informasi yang didapatkan, dan afektif (keadaan emosi), afektif dipengaruhi oleh dua (2) faktor yaitu suasana emosional dan skema kognitif. Suasana emosional keadaan dimana seseorang sangat dipengaruhi oleh suasana hati/perasaan pada saat itu, sedangkan skema kognitif menunjukkan sejauh mana individu merasa positif atau negatif tentang pekerjaan mereka.

Teori tentang kepuasan kerja yang cukup dikenal dalam Sunyoto (2012) adalah:

1. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*) dari Porter.

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2. Teori Keadilan (*Equity Theory*) dari Adam.

Teori ini dikembangkan oleh Adam yang mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidak keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan.

3. Teori Dua Faktor (*TwoFactor Theory*) dari Herzberg.

Teori ini dikembangkan oleh Herzberg dan menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang berkelanjutan. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau *motivator* dan *dissatisfies*.

4. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*) dari Schaffer.

Kepuasan kerja karyawan tergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila ia mendapatkan sesuatu yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan karyawan yang terpenuhi maka akan semakin puas karyawan tersebut, begitu sebaliknya.

5. Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*) dari Alderfer.

Teori ini mengatakan bahwa kepuasan karyawan itu tidak tergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi juga tergantung pada pandangan dan pendapat kelompok, yang oleh para karyawan dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut dijadikan tolok ukur untuk menilai diri maupun lingkungannya.

6. Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*) dari Victor Vroom.

Menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk dari cara seseorang menginginkan sesuatu dan penaksiran seseorang tersebut memungkinkan adanya aksi tertentu yang menuntunnya. Harapan merupakan motivasi yang

meningkatkan dorongan dalam diri karyawan untuk melakukan aksi dalam mencapai tujuannya. Aksi dapat dilakukan oleh karyawan dengan cara berusaha lebih keras seperti mengikuti kursus-kursus pelatihan. Hasil yang akan dicapai dengan usaha lebih keras tersebut adalah promosi jabatan dan gaji yang lebih tinggi, sehingga karyawan tersebut memiliki dorongan untuk mencapai kepuasan.

Menurut Kreitner dan Kinicki (Wibowo, 2007), terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut.

1. *Need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan yang ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. *Discrepancies* (perbedaan)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan.

3. *Value attainment* (pencapaian nilai)

Gagasan *Value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan yang memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. *Equity* (keadilan)

Dalam Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerja dan inputnya relative lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara keluaran dan masukan pekerjaan lainnya.

5. *Dispositional /genetic components* (komponen genetik)

Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model ini menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan.

2.1.2 Indikator Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan menurut Herzberg (dalam Robbins, 2008), yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), yaitu merupakan sumber utama kepuasan dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan.
2. Gaji/ Upah (*pay*), yaitu merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Sejumlah upah/ uang yang diterima karyawan menjadi penilaian untuk

kepuasan, dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan layak.

3. Promosi (*promotion*), yaitu kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam organisasi sehingga menciptakan kepuasan.
4. Pengawasan (*supervision*), yaitu merupakan kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana penyelia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan. Kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan.
5. Rekan kerja (*workers*), yaitu rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana. Kelompok kerja, terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu.

2.2 Komitmen Organisasi

2.2.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Robbins (2008) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi.

Teori-teori Komitmen Organisasi yang diungkapkan oleh beberapa ahli selain Stephen Robbins :

1. Mowday dan Streers dalam Munandar (2004), menyebutkan bahwa komitmen organisasi adalah sifat hubungan seorang individu dengan organisasi dengan memperlihatkan ciri-ciri sebagai berikut:
 - 1) Menerima nilai – nilai dan tujuan organisasi;
 - 2) Mempunyai keinginan berbuat untuk organisasinya;
 - 3) Mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap bersama dengan organisasinya.

2. Griffin (2004), menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Karyawan-karyawan yang merasa lebih berkomitmen pada organisasi memiliki kebiasaan-kebiasaan yang bisa diandalkan, berencana untuk tinggal lebih lama di dalam organisasi, dan mencurahkan lebih banyak upaya dalam bekerja.

3. Shadur dalam Prayitno (2004) memberikan pengertian bahwa pegawai yang mempunyai komitmen terhadap satuan kerja menunjukkan kuatnya pengenalan dan keterlibatan pegawai dalam satuan kerja yang dinyatakan sebagai berikut: *"organizational commitment was defined as the strength of on individual' identification with and involvement in a particular organization"*. Pegawai yang memiliki komitmen terhadap satuan kerja kemungkinan untuk tetap bertahan lebih tinggi dari pada pegawai yang tidak mempunyai komitmen. Mereka cenderung menunjukkan keterlibatan yang tinggi diwujudkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Pegawai yang menunjukkan sikap komitmennya akan merasa lebih senang dengan pekerjaan mereka, berkurangnya membuang-buang waktu dalam bekerja dan berkurangnya kemungkinan meninggalkan lingkungan kerja.

Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan. Berdasarkan definisi komitmen yang dijelaskan oleh para ahli diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa komitmen organisasi mencakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

2.2.2 Komponen Komitmen Organisasi

Menurut Allen dan Meyer mengemukakan bentuk komitmen organisasi (Robbins, 2008) adalah:

1. Komitmen afektif (*affective commitment*), yaitu merujuk pada kekuatan atau keinginan, ketertarikan afektif/psikologis seseorang untuk terus bekerja pada organisasi disebabkan karena kesesuaian dan keinginannya.
2. Komitmen berkelanjutan(*continuance commitment*), yaitu merujuk pada tendensi pribadi seseorang untuk tetap bekerja pada suatu organisasi disebabkan karena ketidakmampuannya mengupayakan jenis pekerjaan yang lain.
3. Komitmen normatif (*normative commitment*), yaitu merujuk pada perasaan kewajiban seseorang untuk tetap pada suatu organisasi karena adanya tekanan atau daya tarik.

Dari ketiga Komponen komitmen diatas tentu saja yang tertinggi tingkatannya adalah komitmen afektif. Anggota/karyawan dengan komitmen afektif tinggi akan memiliki motivasi dan keinginan untuk berkontribusi secara berarti terhadap organisasi, sedangkan tingkatan terendah adalah komitmen berkelanjutan.

Anggota karyawan yang terpaksa menjadi anggota/karyawan untuk menghindari kerugian finansial atau kerugian lain, akan kurang atau tidak dapat diharapkan berkontribusi berarti bagi organisasi. Untuk komitmen normatif, tergantung seberapa jauh internalisasi norma agar anggota/karyawan bertindak sesuai dengan tujuan dan keinginan organisasi. komponen normatif akan menimbulkan perasaan

kewajiban atau tugas yang memang sudah sepantasnya dilakukan atas keuntungan-keuntungan yang telah diberikan organisasi (Sopiah, 2008)

2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen

Komitmen pegawai pada organisasi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Steers (dalam Sopiah, 2008) menyatakan tiga faktor yang mempengaruhi komitmen seorang karyawan antara lain :

- Ciri pribadi pekerja termasuk masa jabatannya dalam organisasi, dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari tiap karyawan
- Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan sekerja; dan
- Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaannya tentang organisasi.

Sementara itu, Minner (dalam Sopiah, 2008) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan antara lain :

1. Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian
2. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan

3. Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan
4. Pengalaman kerja. Pengalaman kerja seorang karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

2.3 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.3.1 *Pengertian Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Aldag dan Resckhe (dalam sudarma 2011), *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer 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 social yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Organ mendefinisikan OCB sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan, yang secara jelas

dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal (dalam gunawan 2011).

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan :

1. Perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi.
2. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan kinerja, dan tidak diperintah secara formal.
3. Tidak berkaitan langsung dengan *system reward*. Artinya, perilaku ekstra peran yang dilakukan karyawan tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk uang.

Menurut Podsakoff dkk (dalam gunawan 2011), OCB dapat mempengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan :

1. OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas rekan kerja.
2. OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas manajerial.
3. OCB dapat membantu mengefisienkan penggunaan sumberdaya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif.
4. OCB dapat menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumberdaya organisasional untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan.
5. OCB dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja.

6. OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM-SDM handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik.
7. OCB dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.
8. OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungan bisnisnya.

2.3.2 Dimensi OCB

Istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pertama kali diajukan oleh Organ yang mengemukakan lima dimensi primer dari OCB, (Organ, dkk dalam Sudarma 2011)

1. *Altruism*, yaitu perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional.
2. *Civic Virtue*, menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara professional maupun social alamiah.
3. *Conscientiousness*, berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum.
4. *Courtesy*, adalah perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain.
5. *Sportmanship*, berisi tentang pantangan-pantangan membuat isu yang merusak meskipun merasa kesal.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pernah dilakukan mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang menjadi referensi oleh peneliti.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti Dan Tahun Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
1	Waspodo (2012)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Karyawan Pada Pt. Trubus Swadaya Depok	Berdasarkan hasil linearitas, diketahui nilai signifikansi pada <i>linearity</i> sebesar 0.024. Jadi, dapat disimpulkan bahwa antara variabel kepuasan kerja dan OCB memiliki hubungan yang linear, karena nilai signifikansi sebesar 0.024 lebih kecil dibandingkan 0.05 sebesar 20,6%. Secara bersama-sama kecerdasan emosional dan masa kerja mempengaruhi komitmen organisasi sebesar 38,9%. Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap OCB pada PT. Trubus Swadaya”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1. Tingkat OCB karyawan pada PT. Trubus Swadaya cukup baik, untuk kepuasan kerja dan komitmen organisasi dari karyawan juga baik. . 2. Iklim organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB. 3. Kepuasan kerja dan iklim organisasi secara simultan berpengaruh OCB karyawan pada PT. Trubus Swadaya.

Lanjutan tabel 2.1

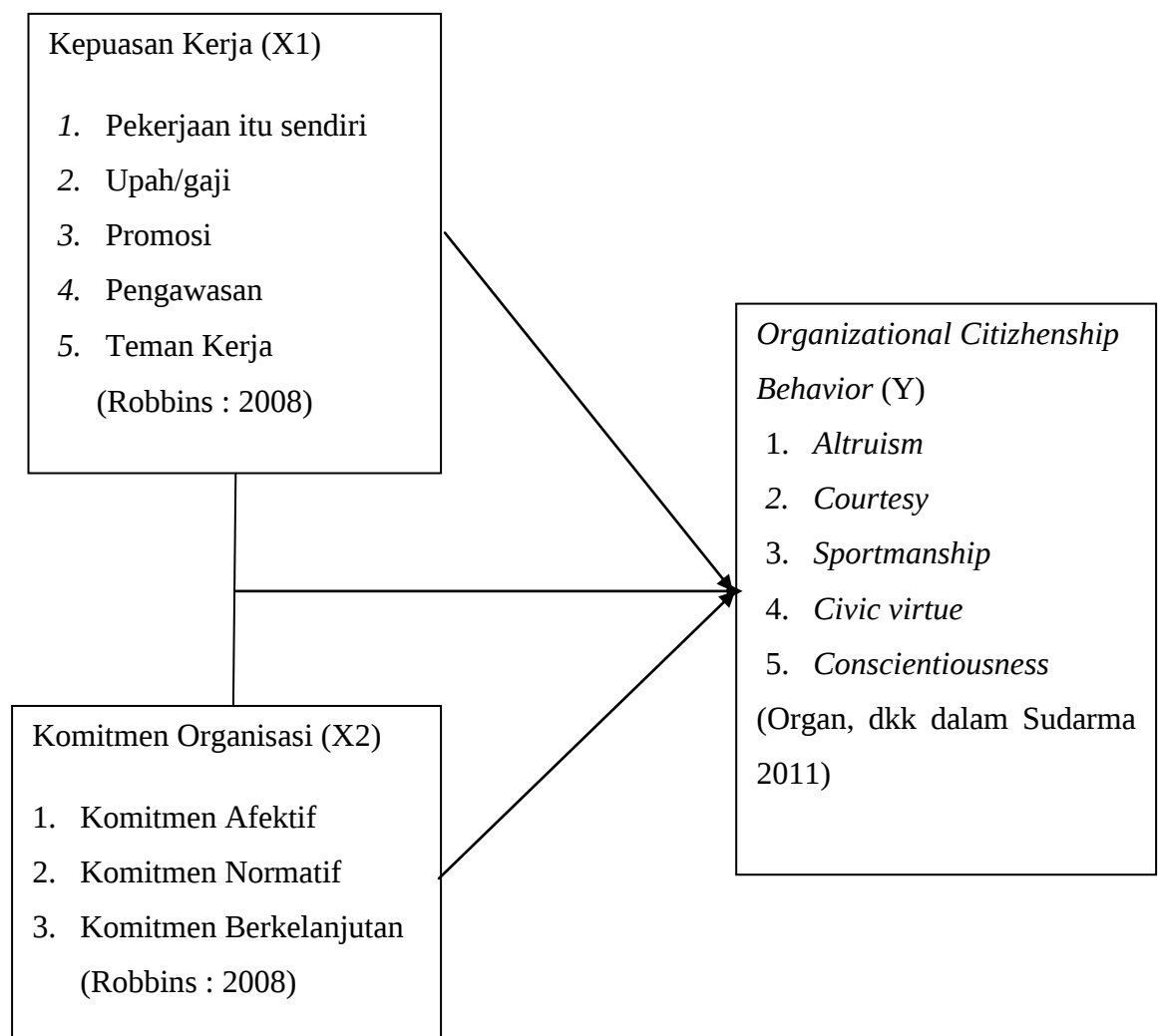
NO	Peneliti Dan Tahun Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
2	Eflina dkk (2004)	Pengaruh Kepribadian Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenzhip Behavior</i>	Hasil analisis regresi berganda <i>trait</i> kepribadian dan komitmen organisasi terhadap dimensi <i>civic virtue</i> menunjukkan <i>trait extraversion, openness to experience</i>, komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen kontinuans berpengaruh terhadap dimensi <i>civic virtue</i> sebesar 36%. Hasil analisis regresi berganda <i>trait</i> kepribadian dan komitmen organisasi terhadap dimensi <i>conscientiousness</i> menunjukkan <i>trait conscientiousness, openness to experience</i>, komitmen afektif, dan komitmen kontinuans berpengaruh terhadap dimensi <i>conscientiousness</i> sebesar 36,5%. Dari hasil di atas terlihat bahwa masing-masing komponen komitmen organisasi dan <i>trait</i> kepribadian memiliki kekuatan pengaruhnya sendiri terhadap dimensi - dimensi OCB.

Lanjutan tabel 2.1

No	Peneliti Dan Tahun Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
3	Darmawati, dkk. (2006)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Studi Pada Karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta	Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dapat diketahui bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel <i>OCB</i>, yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi hasil penelitian sebesar 0.00 di mana nilai tersebut lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai signifikansi <i>t</i> yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu sebesar 0.05. Konstanta (a) sebesar 1,825, koefisien gaya kepemimpinan (b) sebesar 0,631. Untuk variabel komitmen organisasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap variabel <i>OCB</i>. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,635, yang berarti lebih besar dari nilai signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Besarnya pengaruh variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>OCB</i> ditampilkan dengan nilai adjusted R square sebesar 38,8%, ini berarti 38,8% variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat menjelaskan variabel <i>OCB</i>

2.5 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pikir menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2013). Berdasarkan uraian sebelumnya, maka peneliti membuat kerangka pikir penelitian sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir

2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2013). Berdasarkan uraian sebelumnya, maka hipotesis yang dapat dikembangkan dan akan diuji oleh peneliti adalah sebagai berikut :

H1 : Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

H2 : Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

H3 : Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.