

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 *Organizational citizenship behavior*

2.1.1 Definisi

Konsep *organizational citizenship behavior* (OCB) pertama kali diperkenalkan oleh Organ, dimana OCB merupakan faktor penting dalam menjaga kutuhan organisasi. Selanjutnya, pengertian OCB menurut Robbins & Timoty (2017) sebagai perilaku diluar kewajiban kerja karyawan dan dapat meningkatkan fungsi dalam organisasi secara efektif. OCB termasuk perilaku positif yang dilakukan secara sukarela dan melampaui harapan normal pada umumnya. *Organizational citizenship behaviour* atau OCB memiliki arti bahwa seorang karyawan bekerja lebih dari tanggung jawabnya, dimana hal ini ditentukan oleh organisasi (Ozdem, G., 2012). OCB adalah perilaku individu yang memainkan peran penting dalam efisiensi dan efektivitas organisasi. Berdasarkan beberapa definisi OCB di atas maka dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan sebuah perilaku kontribusi karyawan dalam organisasi yang melebihi tuntutan dan tanggung jawabnya di tempat kerja.

2.1.2 Konsep OCB

Konsep perilaku kewarganegaraan organisasi atau OCB juga terkait dengan kinerja organisasi (Ozdem, G., 2012). Meningkatnya produktivitas

karyawan, manajer, dan penghematan sumber daya organisasi merupakan kontribusi yang dapat diberikan OCB. Adanya OCB dalam sebuah organisasi mampu membuat organisasi menarik dan mempertahankan karyawan terbaik. Selain itu, OCB didasarkan pada dasar sukarela, berkontribusi pada organisasi dan memiliki struktur multi-dimensi.

Selanjutnya, faktor lain yang diketahui juga mempengaruhi OCB di tempat kerja menurut Jahangir *et al.*, (2004) meliputi *job satisfaction and organizational commitment, role perceptions, leader behaviors and leader-member exchange, fairness perceptions, individual dispositions, motivational theories* dan *employee age*.

a. *Job satisfaction And Organizational Commitment*

Kepuasan kerja telah ditemukan memiliki positif hubungan dengan kinerja pekerjaan dan OCB. Kepuasan kerja juga telah berpengaruh terhadap tekanan psikologis individu dalam suatu organisasi. Pekerja dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi lebih mungkin untuk terlibat dalam OCB. Komitmen organisasional juga diketahui mempengaruhi kondisi psikologis individu, yang mana dapat berpengaruh terhadap OCB.

b. *Role Perceptions*

Persepsi peran menggambarkan persepsi individu pada organisasi yang dapat menimbulkan sikap positif maupun negatif.

c. *Leader Behaviors And Leader-Member Exchange*

Gaya kepemimpinan yang ditunjukkan oleh pemimpin organisasi terbukti dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan. Selain itu, kualitas hubungan pimpinan dan karyawan yang biasanya disebut leader member exchange dapat menyebabkan munculnya kepuasan kerja.

d. *Fairness Perceptions, Individual Dispositions*

Persepsi akan keadilan organisasi yang dilakukan oleh individu dapat memicu munculnya *organizational citizenship behavior* (OCB).

e. *Motivational Theorie*

Sumber motivasi seseorang akan bisa mempengaruhi tingkatan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dilakukannya.

f. *Employee Age*

Karyawan muda mengkoordinasikan kebutuhan mereka dengan kebutuhan organisasi yang lebih fleksibel. Sebaliknya, karyawan yang lebih tua cenderung lebih kaku dalam menyesuaikan kebutuhan mereka dengan organisasi.

Perilaku OCB menurut Organ *et al.*, (2006) diketahui memiliki manfaat penting dalam suatu organisasi, antara lain yaitu:

- 1) Meningkatkan produktivitas karyawan
- 2) Membebaskan sumber daya
- 3) Mempertahankan karyawan yang baik
- 4) Menciptakan modal sosial

2.1.3 Dimensi OCB

Menurut Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) dimensi-dimensi OCB adalah sebagai berikut:

a. *Altruism*

Merupakan dimensi OCB yang menunjukkan kemauan atau perilaku sukarela karyawan yang bertujuan untuk membantu anggota organisasi lainnya yang sedang memiliki masalah baik itu urusan pekerjaan maupun pribadi, misalnya membantu karyawan baru sehingga dapat dengan mudah beradaptasi dengan pekerjaan.

b. *Conscientiousness*

Merupakan perilaku di luar tanggung jawab karyawan yang bekerja melebihi harapan perusahaan dengan melakukan hal-hal sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas utamanya, seperti datang bekerja lebih awal, meninggalkan tempat kerja pada jam terakhir dan terus bekerja sampai larut.

c. *Courtesy*

Merupakan perilaku positif dari anggota yang terus berinteraksi satu sama lain dan menghindari konflik-konflik antar rekan kerja dengan cara menjaga hubungan baik. Perilaku ini didasarkan pada prinsip memberi tahu orang lain sebelumnya tentang tindakan atau keputusan yang mungkin memengaruhi mereka. Misalnya, memberitahu orang

lain tentang jadwal kerja bila diperlukan dan meminta pendapat pekerja lain.

d. *Civic Virtue*

Merupakan perilaku yang menunjukkan adanya rasa tanggung jawab terhadap keadaan organisasi dengan mau ikut beradaptasi, memiliki inisiatif dan gagasan yang membangun serta memperbaiki prosedur, struktur kegiatan dan optimalisasi sumber daya yang dimiliki organisasi tempatnya bekerja.

e. *Sportsmanship*

Merupakan kemauan karyawan untuk bertoleransi terhadap keadaan-keadaan yang kurang diinginkan dalam organisasi atau perusahaan tanpa mengeluh atau menyatakan rasa keberatan.

Menurut Wulandari & Prayitno (2017) indikator dalam berbagai dimensi OCB antara lain meliputi naluri membantu/*helping behavior*, *civic virtue* dan *sportsmanship*. Selanjutnya Zhang (2011) menjelaskan terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), antara lain yaitu:

1) *Personality*

Merupakan karakteristik individu yang mempengaruhi terbentuknya organisasi.

2) *Attitudes*

Merupakan sikap maupun perilaku individu, karakter yang melibatkan diri secara aktif cenderung menjadi antecedent *organizational citizenship behavior* (OCB) dibandingkan karakteristik pekerjaan yang rutin dan kurang mandiri karena pekerjaan yang rutin menyebabkan karyawan merasa bosan dan tidak bisa mengembangkan kreativitasnya.

3) *Leadership Characteristics*

Merupakan karakteristik pemimpin dalam organisasi yang dapat menjadi antecedent OCB.

4) *Group Characteristics*

Merupakan karakter yang mendukung keberadaan dan pengembangan diri karyawan secara positif melalui budaya organisasi, iklim organisasi dan reward system yang sesuai dan dapat menjadi antecedent *organizational citizenship behavior* (OCB), dimana karyawan akan menunjukkan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai bentuk timbal balik atas apa yang diberikan karyawan.

2.2. Kepuasan Kerja

2.2.1 Definisi Kepuasan Kerja

Definisi kepuasan kerja menurut Robbins & Timothy (2017) adalah sebuah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristik. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan positif tentang bekerja, sementara seseorang dengan

kepuasan rendah memiliki perasaan negatif. Umumnya, kepuasan kerja dapat diciptakan jika organisasi menyediakan pelatihan, variasi, dan kemandirian. Saling ketergantungan, kerjasama antar karyawan, dukungan sosial, dan interaksi dengan rekan kerja di luar tempat kerja juga sangat terkait dengan kepuasan kerja, bahkan setelah memperhitungkan karakteristik pekerjaan itu sendiri. Teori kepuasan kerja mengungkapkan bahwa seseorang akan terpuaskan jika kondisi yang diinginkan sesuai dengan kondisi yang faktual. Jika ketidaksesuaian antara kondisi faktual dengan kondisi yang diinginkan semakin besar, maka semakin besar pula ketidakpuasannya (Nurbudiyani, 2016).

Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi berarti memiliki sikap positif terhadap kinerja yang diberikan oleh organisasi. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan berpikir positif terkait organisasi sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan kerja dapat menimbulkan sebuah komitmen organisasi, individu yang merasa puas dengan pekerjaan akan memiliki komitmen terhadap perusahaan dan sebaliknya jika individu tersebut tidak puas terhadap pekerjaannya sulit untuk memiliki komitmen terhadap perusahaan.

Teori yang ada mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kepuasan dan tidak kepuasan yaitu faktor motivator dan hygiene atau pemeliharaan. Faktor motivator merupakan karakteristik pekerjaan yang berkaitan dengan kepuasan, yaitu sejumlah kebutuhan apabila dipenuhi akan menimbulkan kepuasan akan tetapi jika tidak

dipenuhi akan mengurangi kepuasan. Selanjutnya untuk faktor hygiene sendiri merupakan karakteristik pekerjaan yang berkaitan dengan ketidakpuasan pekerjaan, yaitu sejumlah kebutuhan yang apabila dipenuhi tidak akan meningkatkan motivasi tetapi jika tidak dipenuhi akan menimbulkan kepuasan.

2.2.2. Dimensi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menunjukkan perasaan suka atau tidak karyawan di tempat kerja. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor intrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari individu sejak dia mulai bekerja, sedangkan faktor ekstrinsik termasuk benda-benda yang ada di luar individu, seperti kondisi fisik pekerjaan lingkungan, interaksi dengan karyawan lain, dan sistem penggajian (Hidayah & Tobing, 2018). Berdasarkan beberapa definisi kepuasan kerja di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu bentuk perilaku individu yang menggambarkan sikap positif atau negative dari pencapaian apa yang telah dikerjakan selama bekerja di suatu organisasi.

Kepuasan kerja seringkali dikategorikan sebagai faktor instrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik dalam hal ini meliputi variabel tingkat tinggi seperti keinginan untuk pengakuan dan kemajuan. Faktor ekstrinsik adalah elemen lingkungan eksternal seperti kompensasi, kenyamanan lingkungan kerja, atau persepsi terhadap kualitas kepemimpinan. Tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi biasanya terkait dengan persepsi faktor-faktor di

tempat kerja yang menghasilkan kepuasan kebutuhan intrinsik (Disorbo, 2017).

Kepuasan kerja atau *job satisfaction* dapat diartikan sebagai perasaan puas dengan pekerjaan yang telah dilakukan dalam organisasi. Robbins & Timothy (2017) menjelaskan jika penyebab terjadinya kepuasan kerja dalam organisasi yaitu kondisi pekerjaan, kepribadian, gaji/upah, dan tanggung jawab sosial perusahaan. Kepribadian yang dimaksud dalam hal ini adalah karakteristik sumber daya manusia yang memainkan peranan penting dalam kepuasan kerja. Selanjutnya, gaji atau upah yang menarik dan dapat dipertanggungjawabkan dapat menimbulkan kepuasan kerja.

Selanjutnya, untuk mengukur kepuasan kerja menurut Sani (2013) dapat dilakukan melalui berbagai indikator yaitu sebagai berikut:

a. *The work itself*

Merupakan pekerjaan itu sendiri, dimana hal ini mengacu pada bagaimana pekerjaan yang diberikan dapat menciptakan ketertarikan bagi karyawan, peluang untuk belajar dan kesempatan untuk menerima sebuah tanggung jawab.

b. *The Conformity work with personality*

Merupakan kesesuaian antara kinerja dengan kepribadian karyawan.

c. *Pay and promotion*

Mengacu pada peluang untuk mendapatkan promosi pekerjaan untuk posisi yang lebih tinggi dan kompatibilitas antara jumlah gaji/upah dan tuntutan pekerjaan.

d. The attitude of coworkers', supervisors', employers'

Merupakan kemampuan untuk berinteraksi dengan rekan kerja, atasan atau lingkungan kerja.

e. The conditions of working environment

Merupakan kondisi kerja yang aman, dan kondusif.

Selanjutnya, lima indikator kepuasan kerja menurut Robbins & Judge (2009), yaitu sebagai berikut.

- 1) Kepuasan terhadap pekerjaan. Kepuasan ini tercapai bilamana pekerjaan seorang pegawai sesuai minat dan kemampuan pegawai itu sendiri.
- 2) Kepuasan terhadap imbalan. Pegawai merasa gaji atau upah yang diterimanya sesuai dengan beban kerjanya dan seimbang dengan pegawai lain yang bekerja diorganisasi itu.
- 3) Kepuasan terhadap Supervisi atasan. Pegawai memiliki atasan yang mampu memberikan bantuan teknis dan motivasi.
- 4) Kepuasan terhadap rekan kerja. Pegawai merasa puas terhadap rekan-rekan kerjanya yang mampu memberikan bantuan teknis dan dorongan sosial.
- 5) Kepuasan Promosi. Kesempatan untuk meningkatkan posisi jabatan pada struktur organisasi.

Kepuasan kerja diketahui dapat berdampak terhadap beberapa hal dalam suatu organisasi, antara lain yaitu *job performance*, *organizational citizenship behavior*, *customer satisfaction*, dan *life satisfaction*. Istilah *job performance* adalah prestasi kerja, dimana ketika karyawan merasa bahagia akan lebih cenderung produktif. Beberapa peneliti terdahulu telah melakukan penelitian terkait hubungan korelasi antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja yang cukup kuat. Individu dengan kepuasan kerja lebih tinggi dan lebih baik, akan cenderung memiliki prestasi kerja yang cukup baik pula (Robbins & Timothy, 2017).

2.3.Komitmen Organisasional

2.3.1 Definisi

Organizational commitment merupakan keadaan dimana seorang karyawan mengidentifikasi tujuan tertentu organisasi dan harapannya untuk mempertahankan posisi keanggotaan dalam organisasi (Robbins & Timothy, 2017). Keterikatan emosional dan kepercayaan pada nilai-nilai sebuah organisasi sangat penting dalam komitmen organisasi. Karyawan yang berkomitmen akan cenderung untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan bertanggungjawab. Selanjutnya, definisi komitmen organisasional atau *Organization Commitment* menurut Motaung & Radebe (2018) merupakan salah satu komponen organisasi yang berkontribusi besar terhadap kesejahteraan organisasi, dimana hal ini dapat memengaruhi perasaan karyawan tentang organisasi dan sejauh mana

sumber daya manusia merasa menjadi bagian dari organisasi. Ozdem, G., (2012) mengungkapkan bahwa konsep komitmen organisasional mencakup kepercayaan dan penerimaan karyawan terhadap tujuan, sasaran dan nilai-nilai organisasi, keinginan untuk melakukan lebih banyak upaya daripada yang diperlukan untuk organisasi. Komitmen organisasional merupakan keterikatan seorang individu terhadap organisasinya. Oleh karena itu terdapat kasus dimana karyawan terlibat dengan pekerjaannya tetapi tidak berkomitmen pada organisasi atau sebaliknya (Asrunputri, 2017).

Adanya komitmen organisasional yang dirasakan oleh SDM dalam suatu organisasi dapat menimbulkan kesediaan mereka untuk memajukan nilai dan tujuan organisasi. Komitmen organisasional adalah indeks penting yang menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia dari staf yang bekerja dalam suatu organisasi mampu membesarkan ikatan psikologis antara tujuan organisasi dan staf yang ada dalam organisasi. Komitmen organisasional sebagai kecenderungan kerja dan pola pikir kerja mampu memberikan informasi yang berguna untuk perencanaan, pengorganisasian, peningkatan efisiensi, tinggi kinerja, mengurangi absensi dan keterlambatan (Khaleh & Naji, 2016).

2.3.2 Dimensi Komitmen organisasional

Komitmen organisasional adalah sikap atau perilaku seseorang dalam bentuk kesetiaan kepada organisasi dan pencapaian visi, misi, nilai dan tujuan organisasi. Seseorang dapat dikatakan memiliki komitmen tinggi

untuk organisasi jika memiliki kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan visi misi organisasi. Seorang karyawan yang memiliki komitmen, akan tetap bersama organisasi dalam keadaan menyenangkan atau tidak, dialami oleh organisasi. Tiga dimensi komitmen organisasional yaitu komitmen efektif, komitmen normative dan komitmen lanjutan (Robbins & Judge, 2017). Definisi masing-masing dimensi komitmen organisasional menurut Disorbo (2017) yaitu sebagai berikut.

- a. *Affective component* adalah tingkat kesukaan terhadap organisasi yang menciptakan keterikatan emosional dan tingkat identifikasi yang lebih besar dengan organisasi. Komitmen afektif juga didefinisikan sebagai keinginan pekerja untuk terus bekerja di organisasi tersebut secara afektif dan sukarela. Pekerja yang memiliki komitmen sedemikian untuk organisasi mereka tetap bekerja di sana karena mereka “ingin”, bukan karena mereka “harus”.
- b. *Normative component* merupakan istilah kewajiban untuk tetap dalam organisasi yang dapat memiliki aspek moral atau etika karena melibatkan rasa tanggung jawab terhadap organisasi. Pekerja dengan komitmen normatif tinggi menganggap bekerja di organisasi sebagai tugas mereka, dan terus bekerja di organisasi sebagai perilaku yang tepat.
- c. *Continuance component* merupakan persepsi kesulitan yang dapat dihasilkan dari meninggalkan organisasi dan manfaat atau keuntungan dari suatu organisasi.

Kucukayrak (2010) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi, antara lain yaitu kondisi demografis, perbedaan karakter individu, pengalaman kerja dan gaji. Kondisi demografis meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, masa kerja dan status perkawinan. Komitmen organisasional adalah konsep penting karena hasilnya untuk organisasi. Selain itu, terdapat beberapa factor lain yang diduga berpengaruh terhadap komitmen organisasi, antara lain yaitu sebagai berikut.

1) Karakteristik pekerjaan

Karakteristik pekerjaan meliputi kejelasan serta keselarasan peran, umpan balik, tantangan pekerjaan, otonomi, kesempatan berinteraksi, dan dimensi inti pekerjaan. Biasadanya, karyawan yang bekerja pada level pekerjaan yang lebih tinggi nilainya dan karyawan menunjukkan level yang rendah pada konflik peran.

2) Karakteristik personal

Karakteristik personal mencakup: usia, masa jabatan, motif berprestasi, jenis kelamin, ras, dan factor kepribadian. Sedangkan tingkat pendidikan berkorelasi negative dengan komitmen terhadap perusahaan. Karyawan yang lebih tua dan lebih lama bekerja secara konsisten menunjukkan nilai komitmen yang tinggi.

3) Karakteristik structural

Faktor-faktor yang tercakup dalam karakteristik struktural antara lain ialah derajat formalisasi, ketergantungan fungsional, desentralisasi,

tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan fungsi control dalam perusahaan.

4) Pengalaman bekerja

Pengalaman kerja dipandang sebagai kekuatan sosialisasi yang penting, yang mempengaruhi kelekatan psikologis karyawan terhadap perusahaan. Pengalaman kerja terbukti berkorelasi positif dengan komitmen terhadap perusahaan.

2.4.Lingkungan Kerja

2.4.1 Definisi Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja berarti situasi keadaan dimana karyawan melakukan pekerjaan setiap hari. Adanya kalanya setiap karyawan mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan kenyamanan dalam bekerja (Muayanah dkk, 2016). Definisi lain dari lingkungan kerja menurut Hejany & Bernarto (2018) merupakan suatu kondisi atau lingkungan, dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Jika dilihat dari beberapa definisi lingkungan kerja di atas maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dalam melakukan pekerjaan.

2.4.2 Dimensi Lingkungan Kerja

Menurut Nurbudiyani (2016) lingkungan kerja dapat dibedakan menjadi dua, yaitu lingkungan fisik kerja dan lingkungan sosial. Lingkungan fisik meliputi: peralatan, bangunan kantor, perabot dan tata ruang (penerangan, udara, suara, warna), seperti juga kondisi jasmaniah tempat pegawai bekerja. Sedangkan lingkungan sosial intern tempat kerja berkaitan dengan tata hubungan intern.

Lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan yang terdiri dari semua faktor tentang pekerjaan seperti: fasilitas untuk melakukan tugas-tugas pekerjaan, tempat kerja yang nyaman, keamanan, dan tidak adanya kebisingan (Hanaysha, 2016). Oleh karena itu, untuk mengukur lingkungan kerja dalam suatu organisasi dapat dilihat melalui beberapa indikator. Budiyanto & Oetomom (2011) mengungkapkan bahwa beberapa indikator pengukuran *work environment* yaitu *work facility*, *work infrastructure*, dan *coworkers*.

a. *Work facility*

Merupakan fasilitas yang disediakan oleh organisasi dimana individu bekerja, meliputi fasilitas kesehatan, akses transportasi, istirahat, maupun beribadah.

b. *Work infrastructure*

Merupakan kebutuhan fisik maupun sosial suatu organisasi

c. *Coworkers*

Merupakan rekan kerja atau teman di suatu organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan

Lingkungan kerja menciptakan kenyamanan tinggi bagi karyawan. Kenyamanan yang tercipta dari lingkungan kerja ini berpengaruh terhadap keseriusan karyawan dalam bekerja sehingga mendorong karyawan untuk bisa bekerja lebih baik karena dukungan lingkungan. Indikator lingkungan kerja dalam penelitian ini mengacu dalam jurnal penelitian Maryanto (2016) yaitu: 1) lingkungan fisik yang nyaman, yaitu lingkungan kerja yang nyaman dan tidak bising. 2) hubungan karyawan dengan atasan, dimana hubungan yang terjalin antara karyawan dengan atasan harmonis. 3) hubungan sesama rekan kerja, yaitu hubungan sesama rekan kerja baik dan kekeluargaan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran pustaka sebelumnya, peneliti menemukan penelitian yang sejenis terkait pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan. Adapun rangkuman penelitian terdahulu yang relevan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian-penelitian Terdahulu yang Relevan

Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Kesimpulan
Pitaloka & Sofia (2014)	<i>The Affect Of Work Environment, Job satisfaction , Organization Commitment On Ocb Of Internal Auditors</i>	Variable penelitian ini adalah lingkungan kerja, kepuasan kerja dan OCB	Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja merupakan anteseden dari kepuasan kerja dan komitmen organisasional auditor internal. Kepuasan

			kerja dan komitmen organisasional secara signifikan mempengaruhi OCB auditor internal.
Prasetio, dkk (2017)	<i>Job satisfaction , Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviour in State-owned Banking</i>	Variable dalam penelitian ini yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasional dan OCB	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat efek langsung dan tidak langsung dalam hubungan antara kepuasan kerja dan OCB. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB dengan mediasi komitmen organisasi.
Montaung & Radebe (2018)	<i>Organisational Commitment and Job satisfaction as Antecedents of Organisational Citizenship Behaviour</i>	<i>Variable penelitian ini yaitu komitmen organisasi, kepuasan kerja dan OCB</i>	Hasil lebih lanjut menunjukkan korelasi positif antara komitmen efektif dan komitmen normatif; kepuasan kerja dan OCB.
Din, et al., (2016)	<i>Investigating the Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Job satisfaction , Organizational Commitment and Turnover Intention: Evidence from the Banking Sector of Pakistan</i>	<i>Variable dalam penelitian ini yaitu OCB, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan turnover intention</i>	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa OCB berkorelasi positif dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi, sedangkan OCB tidak berkorelasi dengan intensi turnover
Yasa & Suandra (2017)	<i>The Influence of Job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior through the Mediation of Organizational Commitment (A Case Study in the Westin Resort Nusa Dua, Bali)</i>	<i>Variable dalam penelitian ini yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasional dan OCB</i>	Hasil menunjukkan (1) kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB; (2) Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi; (3) komitmen organisasi memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap OCB; (4) komitmen

			organisasional tidak memediasi hubungan antara kepuasan kerja di OCB
Wang, Y. (2015)	<i>Examining organizational citizenship behavior of Japanese employees: a multidimensional analysis of the relationship to organizational commitment</i>	Variabel dalam penelitian ini terdiri dari OCB, dan komitmen organisasional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara komitmen organisasional dan OCB
Nurhidayah et al., (2016)	<i>Organizational Culture and Work Environment: Its Effect on Teachers Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	Variable penelitian ini yaitu budaya organisasi, lingkungan kerja dan OCB	Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh budaya organisasi dengan OCB; Kedua, ada pengaruh lingkungan kerja dengan perilaku kewarganegaraan organisasi; Ketiga, ada pengaruh budaya organisasi di lingkungan kerja.
Yahaya et al., (2012)	<i>The Relationship Between the Occupational Stress, Organizational Commitment , and Job satisfaction With Organizational citizenship behavior.</i>	Variable dalam penelitian ini yaitu stress kerja, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan OCB	Hasil penelitian menunjukkan terdapat Komitmen organisasional merupakan kontribusi terbesar bagi OCB dalam organisasi, kepuasan kerja terhadap OCB dalam organisasi dan stress kerja terhadap OCB.
Foote, D.A.& Tang, T.L.P (2014)	<i>Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) Does team commitment make a difference in self-directed teams?</i>	Variabel penelitian ini yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasional dan perilaku OCB	Hasil menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan OCB terbukti signifikan dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap OCB.
Huang, C.C., You, C.S. & Tsai, M.T. (2014)	<i>A multidimensional analysis of ethical climate, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behaviors</i>	Variabel dalam penelitian ini yaitu iklim organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan perilaku OCB	Hasil penelitian diketahui bahwa iklim organisasi berpengaruh negatif terhadap OCB, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB, serta komitmen

			organisasional yang juga berpengaruh terhadap perilaku OCB.
Atteya, N.M (2012)	<i>Testing the Impact of the Human Resource Management Practices on Job Performance: An Empirical Study in the Egyptian Joint Venture Petroleum Companies</i>	Variable penelitian ini terdiri dari kinerja karyawan, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan perilaku OCB	Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik manajemen sumber daya manusia mempengaruhi kinerja pekerjaan secara tidak langsung melalui: (1) kepuasan kerja positif, komitmen organisasi, dan perilaku kewargaan organisasi
Peng, J.C. & Chiu, (2010)	<i>An Integrative Model Linking Feedback Environment and Organizational Citizenship Behavior</i>	Variable dalam penelitian ini terdiri dari lingkungan kerja dan perilaku OCB	Hasil menunjukkan lingkungan kerja mempengaruhi OCB karyawan secara tidak langsung melalui (1) keduanya positif afektif-kognisi dan sikap positif (mis., kecocokan antar individu dan organisasi komitmen), dan (2) afektif-kognisi negatif dan sikap negatif (mis., peran stressor dan kelelahan kerja).

2.6 Pengembangan Hipotesis

2.6.1 Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior

(OCB) karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan

Karyawan yang senang dengan karakteristik pekerjaan yang diberikan lebih cenderung merasa puas dengan pekerjaan yang telah dilakukannya dan cenderung mengambil bagian dalam hal diluar pekerjaan dalam suatu organisasi. Pergantian tanggung jawab pekerjaan yang diberikan juga dapat menciptakan kepuasan kerja dan menimbulkan

kesediaan karyawan untuk melakukan perilaku diluar tanggung jawabnya (Montaung & Radebe, 2018).

Kepuasan kerja merupakan perasaan puas dari karyawan terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dalam sebuah organisasi. Kepuasan kerja ditunjukkan ketika kebutuhan seseorang di tempat kerja terpenuhi dan sesuai dengan yang diharapkan (Magdalena, 2014). Kepuasan kerja seorang karyawan dapat terwujud jika karyawan memberikan segala kemampuan dan keahlian yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaan. Ketika karyawan sudah memberikan semaksimal mungkin kemampuannya dalam bekerja maka secara tidak langsung hal ini akan berdampak pada peningkatan apresiasi dan penghargaan yang diberikan organisasi, baik berupa gaji maupun penghargaan lainnya.

Prasetio *et al.*, (2017) mengungkapkan jika karyawan yang puas akan menunjukkan perilaku OCB yang tinggi, dimana kondisi tersebut dilakukan karena ingin membalas apa yang sudah diberikan dan perlakuan yang baik oleh organisasi. Secara teoritik, seseorang yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan mempengaruhi kondisi emosional dan psikologis karyawan, dimana ketika individu merasa puas dengan apa yang sudah diterima dan dilakukan akan senantiasa memberikan yang terbaik bagi perusahaan tanpa diperintah maupun diminta oleh atasan. Dengan kata lain, seorang karyawan yang merasa puas terhadap apa yang sudah diperoleh dapat meningkatkan kinerja dan tanggung jawabnya terhadap pekerjaan di luar kewajiban. (Kcucukayrak, 2010). Bahkan,

kepuasan kerja dapat dianggap sebagai faktor utama penentu perilaku OCB, karena karyawan akan memberikan sesuatu kepada perusahaan yang telah memperlakukan mereka dengan baik. Akan tetapi, jika karyawan merasa tidak nyaman dan tidak mendapatkan kepuasan kerja mereka tidak akan bekerja secara maksimal (Masharyono *et al.*, 2017). Pitaloka & Sofia (2014) menambahkan bahwa salah satu indikator kepuasan kerja adalah hubungan yang baik dengan rekan kerja, dimana hal ini menunjukkan terdapat kesadaran antar karyawan dan karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan secara sukarela membantu rekan kerjanya.

Hasil penelitian yang sama juga menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif secara signifikan antara kepuasan kerja terhadap OCB (Swaminathan & Jawahar, 2013). Gunay (2018) menambahkan dalam hasil penelitiannya jika kepuasan kerja mempengaruhi OCB karyawan. Pernyataan tersebut didukung oleh Ikonne & Chinyere (2013), dimana terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan perilaku kewarganegaraan organisasi atau OCB di antara petugas perpustakaan. Secara lebih mendalam Foote & Tang (2014) menambahkan bahwa kepuasan kerja dan OCB telah terbukti signifikan di antara rekan kerja. Kepuasan kerja juga diketahui sebagai predictor dimensi altruisme dalam OCB. Hal tersebut semakin menggambarkan jika kepuasan kerja seorang karyawan dapat mempengaruhi tingkat OCB di suatu organisasi (Magdalena, 2014).

Teori Robbins & Timothy (2017) telah membuktikan bahwa kepuasan kerja dapat menimbulkan sebuah kepercayaan antara organisasi dengan karyawan, sehingga secara tidak langsung hal ini dapat menimbulkan perilaku OCB. Selanjutnya, secara teori salah satu konsekuensi paling utama dari kepuasan kerja adalah OCB. Terdapat dua dasar konseptual terkait kepuasan kerja yang mempengaruhi perilaku OCB, yaitu pertama individu yang merasa puas secara langsung cenderung mengalami suasana hati yang lebih sering ke arah positif dibandingkan suasana hati yang negatif, sehingga individu tersebut akan memiliki kecenderungan yang lebih besar untuk terlibat dalam melakukan pekerjaan diluar tanggung jawabnya secara sukarela. Kedua, teori ini menunjukkan jika individu puas dengan pekerjaan mereka, maka sebagai timbal baliknya individu tersebut akan melakukan semua pekerjaan secara sukarela tanpa harus diperintahkan terlebih dahulu atau dengan kata lain, individu yang merasa puas akan membalasnya melalui OCB (Fassina *et al.*, 2008).

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis kedua sebagai berikut:

H₁: Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan

2.6.2 Pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan

Individu yang memiliki keterikatan kuat dengan suatu organisasi secara tidak langsung dapat menimbulkan adanya kesepakatan maupun komitmen dalam organisasi. Komitmen organisasional merupakan kekuatan yang mengikat individu ke arah tindakan yang relevan dengan satu atau lebih tujuan. Komitmen organisasional dapat digambarkan sebagai keadaan psikologis yang menjaga individu dalam organisasi. Selain itu, komitmen organisasional juga mencerminkan keterikatan emosional karyawan dengan organisasi, dimana selama ini untuk meningkatkan komitmen organisasi, organisasi harus menciptakan budaya organisasi yang diinginkan agar karyawan merasa puas dengan pekerjaannya dan nantinya dapat secara sukarela melakukan pekerjaan diluar tanggung jawab yang diberikan (Pitaloka & Sofia, 2014).

Asiedu *et al.*, (2014) secara khusus mendefinisikan komitmen karyawan sebagai perasaan keterikatan karyawan terhadap organisasi mereka, termasuk kesediaan mereka untuk menginternalisasi nilai-nilai organisasi dan mematuhi aturan dan peraturan di dalamnya. Berkaitan dengan komitmen organisasi, diperlukan strategi tertentu dalam menstimulasi keyakinan bahwa kesetiaan atau komitmen normatif di antara karyawan agar mengurangi niat karyawan untuk mengundurkan diri dari organisasi (Yasa & Suandra, 2017).

Pegawai yang memiliki komitmen terhadap organisasi pasti memiliki perasaan loyalitas terhadap organisasinya sehingga mengindikasikan bahwa Pegawai akan terlibat dalam OCB untuk membalas tindakan organisasi dengan merefleksikan pegawai menjadi kooperatif, suka menolong, perhatian terhadap sesama karyawan dan bersungguh-sungguh dalam bekerja. Kondisi tersebut dibuktikan oleh teori sebelumnya yang mengungkapkan jika karyawan yang berkomitmen tinggi terhadap organisasi akan melakukan perilaku ekstra diluar peran dan tanggung jawabnya sebagai karyawan yang membuat organisasi tetap kompetitif (Kucukayrak, 2010). Komitmen organisasional juga telah dianggap sebagai prediktor yang signifikan pada perilaku OCB. Individu dengan komitmen organisasional yang tinggi akan memiliki kepercayaan yang cukup besar pada tujuan dan nilai organisasi, kemauan untuk bekerja keras, dan kesediaan untuk terus menjadi salah satu anggota organisasi (Atteya, 2012). Karakteristik tersebut menyiratkan untuk memainkan peran lebih besar dan proaktif dalam organisasi dan bersedia mencurahkan lebih banyak energi maupun tenaga diluar tanggung jawabnya. Adapun perilaku karyawan yang melakukan tugasnya diluar kewajiban dan tanggung jawabnya dikenal dengan perilaku OCB atau *organizational citizenship behaviour*.

Komitmen organisasional mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan - tujuannya. Komitmen yang kuat memungkinkan setiap karyawan

untuk berusaha menghadapi tantangan dan tekanan yang ada. Komitmen organisasional telah dianggap sebagai konsep terpenting dalam perilaku organisasi dimensi dan manajemen sumber daya manusia. Selain itu, komitmen organisasional telah berpengaruh terhadap efisiensi, pertumbuhan dan pengembangan organisasi.

Hasil penelitian Morin *et al.*, (2010) mengungkapkan jika komitmen organisasional berhubungan positif terhadap OCB. Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan korelasi positif antara komitmen organisasional dengan OCB. Peningkatan OCB juga dapat dilakukan dengan meningkatkan gaji dan mengadakan pelatihan khususnya untuk karyawan (Motaung & Radebe, 2018). Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Kucukbayrak (2010) dimana kepuasan kerja dan komitmen organisasional mempengaruhi perilaku OCB.

Kondisi tersebut menggambarkan apabila seorang karyawan sudah memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi, maka secara tidak langsung dapat menimbulkan sikap kewarganegaraan atau *organizational citizenship behaviour* (OCB). Asiedu *et al.*, (2014) menjelaskan jika terdapat korelasi atau hubungan positif antara komitmen organisasional terhadap perilaku OCB dengan nilai $p < 0,01$. Hal yang sama juga ditemukan pada Huang *et al.*, (2014) dimana komitmen organisasional yang juga berpengaruh terhadap perilaku OCB.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis kedua sebagai berikut:

H₂: *Komitmen organisasional* berpengaruh positif terhadap terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan

2.6.3. ***Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan***

Lingkungan kerja adalah faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan dan komitmen karyawan terhadap suatu organisasi. Lingkungan kerja mengacu pada suasana organisasi tempat karyawan melakukan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang menyediakan fasilitas aman dapat menarik perhatian karyawan dan suatu organisasi harus merancang lingkungan kerja sedemikian rupa dapat meningkatkan OCB karyawan (Hanaysha, 2016). Lingkungan kerja terdiri dari faktor-faktor seperti: keterlibatan; kohesi tim; dukungan pengawas; tugas orientasi; tekanan pekerjaan; otonomi; kejelasan; inovasi, kenyamanan fisik, dan kontrol manajerial. Secara teori, dalam lingkungan kerja terdapat iklim kerja maupun dukungan atasan yang memiliki implikasi langsung terhadap perilaku karyawan karena mencerminkan persepsi karyawan terhadap organisasi dan menentukan seberapa lama karyawan akan bertahan. Kondisi tersebut akan mempengaruhi kondisi psikologis karyawan dan merubah persepsi karyawan sehingga akan memberikan kinerja yang lebih

inovatif dan memberikan perubahan lebih bebas dalam bekerja, sehingga dapat menimbulkan perilaku OCB pada organisasi (Choi, 2007).

Organisasi yang memfasilitasi dengan lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman secara tidak langsung dapat menimbulkan rasa aman dan nyaman yang dirasakan oleh karyawan. Kondisi lingkungan kerja yang mendukung juga dapat berdampak terhadap sikap dan perilaku karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan sukarela sesuai dengan aturan organisasi. Hasil penelitian Nurhidayah *et al.*, (2016) telah menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara lingkungan kerja atau *work environment* terhadap OCB. Selain itu, budaya organisasi dalam organisasi juga perlu dipertimbangkan dan diperhatikan karena dapat meningkatkan kenyamanan lingkungan kerja sehingga menjadi lebih kondusif dan berdampak pada kesukarelaan karyawan untuk membantu karyawan lain dan melakukan pekerjaan di luar tanggung jawabnya.

Suatu organisasi dapat meningkatkan pemberdayaan karyawan dengan melalui lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang teratur terutama dalam kondisi fisik, iklim yang komunikatif, dan aturan serta prosedur yang sesuai dengan strategi organisasi dapat meningkatkan perilaku OCB. Dengan kata lain, ketika lingkungan kerja dalam organisasi kondusif maka OCB juga akan meningkat. Budiyanto & Oetomo (2011) juga telah membuktikan bahwa variabel lingkungan kerja termasuk infrastruktur, fasilitas dan rekan kerja secara positif dan signifikan berkorelasi dengan OCB pemerintah kabupaten Magetan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis ketiga sebagai berikut:

H₃: lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan

2.6.4 Pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional dan lingkungan kerja secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan

Menurut teori pertukaran sosial, dimana suatu organisasi akan memberikan manfaat terhadap karyawan, dan hal ini akan berdampak pada meningkatnya perilaku OCB dan respon positif untuk organisasi. Kondisi ini terjadi dikarenakan sebuah organisasi menginginkan kinerja maksimal dari karyawannya dimana hal tersebut dapat terjadi apabila karyawan merasa puas dengan hasil kinerja selama melakukan pekerjaan. Kepuasan kerja akan meningkatkan hubungan kerja antara pekerja yang mengarah pada komitmen dalam tim dan pada akhirnya menghasilkan perilaku OCB yang lebih tinggi pula (Din *et al.*, 2016).

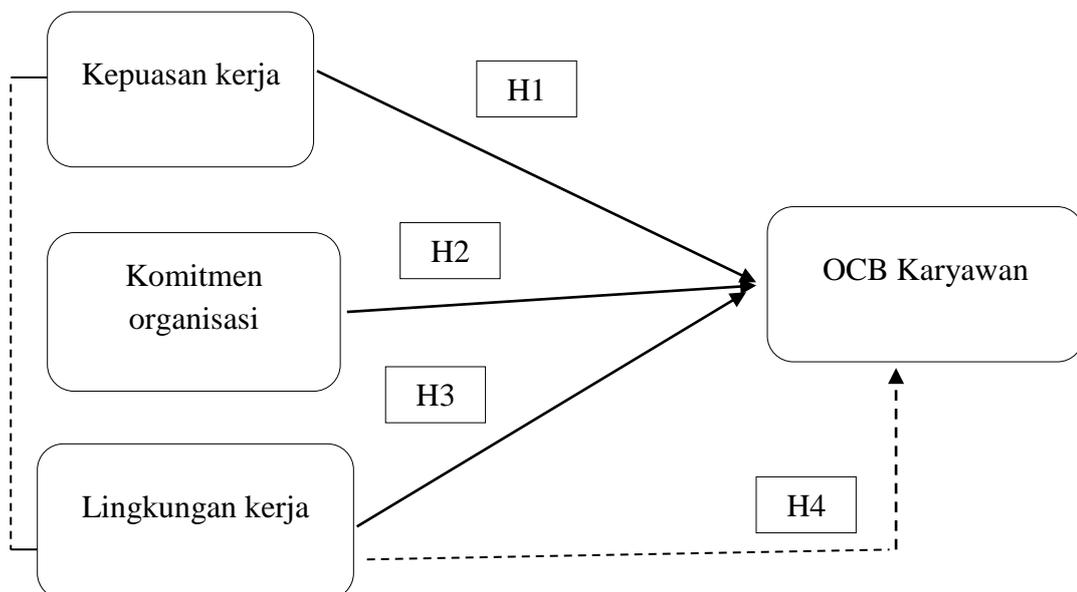
Robbins & Timothy (2017) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berkorelasi sedang dengan OCB, dimana orang yang puas dengan pekerjaannya akan lebih cenderung terlibat dalam perilaku kewarganegaraan (OCB). Hubungan antar variabel dalam penelitian ini juga telah dilakukan sebelumnya dimana disimpulkan bahwa variabel komitmen organisasional dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap OCB (Sudarmo & Wibowo, 2018). Studi pada penelitian

sebelumnya telah membuktikan bahwa *organizational citizenship behavior* atau OCB berkorelasi positif terhadap kepuasan kerja, dan komitmen organisasional (Din *et al.*, 2016). Hasil yang sama ternyata juga menunjukkan jika kepuasan kerja, lingkungan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) (Soeharto & Widiastuti, 2015).

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis keempat sebagai berikut:

H₄: *Kepuasan kerja, komitmen organisasional dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior (OCB) karyawan Koperasi Sadar Sejahtera, Sumatera Selatan*

Model penelitian dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.1 Model Penelitian

(Sumber: Dimodifikasi dari Pitaloka & Sofia, 2014)

Keterangan:

—→ : pengaruh secara parsial

- - - - → : pengaruh secara simultan