

BAB II

LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Organizational Citizenship Behaviour*

Gunawan dan Netra (2017) menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* adalah karyawan yang bekerja melebihi tanggung jawab tugasnya dan secara sukarela memberikan waktu dan tenaganya untuk kesuksesan pelaksanaan tugas. Sulastri et al., (2018) menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* adalah perilaku yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Waspodo (2019) menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual tidak berkaitan dengan system reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektifitas organisasi

Kurniawan (2020) menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* adalah perilaku yang dilakukan oleh karyawan yang meningkatkan keefektifan organisasi, tetapi bukan merupakan tanggung jawab formal orang tersebut. Felicia (2017) menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* adalah suatu perilaku individu yang tidak diatur oleh organisasi, dan yang tidak diperhitungkan sistem reward secara formal, namun perilaku ini akan mendorong efektifitas dan efisiensi daripada organisasi secara keseluruhan. Perilaku ini meliputi mempelajari tugas-tugas baru, sebagai

sukarelawan yang melakukan sesuatu bagi keuntungan kelompok, dan lebih memiliki orientasi terhadap karyawan baru. Ukkas dan Latif (2017) menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* adalah perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi.

Sulastri et al., (2018) menyatakan bahwa manfaat *organizational citizenship behaviour* bagi perusahaan adalah, sebagai berikut;

1. Membantu meningkatkan produktivitas rekan kerja,
2. Membantu meningkatkan produktivitas manajerial,
3. Membantu mengefisienkan penggunaan sumberdaya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif,
4. Menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumberdaya organisasional untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan,
5. Dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja,
6. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan sdm-sdm handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik,
7. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas kinerja masing-masing unit,

8. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungan bisnisnya.

Gunawan & Netra (2017) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur *organizational citizenship behaviour* adalah sebagai berikut :

1. *Altruism*, yaitu perilaku berinisiatif untuk membantu atau menolong rekan kerja dalam organisasi secara sukarela
2. *Courtesy*, yaitu perilaku individu yang menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari perselisihan antar anggota dalam organisasi,
3. *Sportsmanship*, yaitu kesediaan individu menerima apapun yang ditetapkan oleh organisasi meskipun dalam keadaan yang tidak sewajarnya,
4. *Conscientiousness*, yaitu pengabdian atau dedikasi yang tinggi pada pekerjaan dan keinginan untuk melebihi standar pencapaian dalam setiap aspek,
5. *Civic virtue*, yaitu perilaku individu yang menunjukkan bahwa individu tersebut memiliki tanggung jawab untuk terlibat, berpartisipasi, turut serta, dan peduli dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan organisasi.

2.1.2 Kepuasan Kerja

Sholihin (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang

diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima. Sulastri et al., (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Setiani dan Hidayat (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap atau persepsi positif karyawan terhadap pekerjaannya, karena karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif. Maka kepuasan kerja dalam sikap positif ini diharapkan mampu meningkatkan perilaku sukarela karyawan serta memberikan keuntungan lebih bagi perusahaan dalam mengembangkan citra perusahaan maupun dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Waspodo (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap salah satu pekerjaannya, karyawan yang puas lebih menyukai situasi pekerjaannya daripada karyawan yang tidak puas. Winarno dan Juariyah (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual, serta tingkat kepuasan setiap individu berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Prasetio dan Hayuningrat (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai sebuah perasaan positif terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi atas karakteristik-karakteristiknya

Sholihin (2021) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja pada pekerjaan itu sendiri, yaitu seberapa besar pekerjaan memberikan tugas-tugas yang menarik kepada karyawan, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.
2. Kepuasan pada pembayaran, yaitu kesesuaian antara jumlah pembayaran (gaji/upah) yang diterima dengan tuntutan pekerjaan dan kesesuaian pembayaran yang diterima dengan tuntutan ada kesetaraan karyawan dengan karyawan lainnya dalam perusahaan
3. Kepuasan tentang promosi, yaitu kesempatan memperoleh promosi untuk jenjang jabatan yang lebih tinggi
4. Kepuasan tentang supervisi, yaitu tingkat penyeliaan yang dilaksanakan dan didukung penyelia yang dirasakan karyawan dalam bekerja.
5. Kepuasan pada rekan kerja, yaitu tingkat hubungan dengan teman sekerja dan tingkat dukungan teman sekerja dalam bekerja

2.1.3 Komitmen Organisasi

Gunawan dan Netra (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan keadaan dimana karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Diatmika dan Suwandana (2016) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah kemauan untuk mengerahkan usaha ekstra untuk

kepentingan organisasi, dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Ukkas dan Latif (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi.

Saraswati dan Hakim (2019) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah suatu tindakan yang didasari oleh perasaan kepercayaan terhadap organisasi, keterlibatan individu dalam organisasi, dan loyalitas seorang individu terhadap organisasinya. Felicia (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi dalam mencapai tujuan. Kurniawan (2020) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah tingkat dedikasi pegawai terhadap organisasi tempat dia bekerja dan kemauan bekerja atas nama/untuk kepentingan organisasi, dan kemungkinannya mempertahankan keanggotaannya

Gunawan & Netra (2017) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur komitmen organisasi adalah sebagai berikut :

1. *Affective commitment*, yaitu berkaitan dengan hubungan emosional, identifikasi dan keterlibatan anggota dengan kegiatan organisasinya.
2. *Continuance commitment*, yaitu berkaitan dengan kesadaran anggota jika meninggalkan organisasi maka ia akan mengalami kerugian

3. *Normative commitment*, yaitu berkaitan dengan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi

2.2 Tinjauan Pustaka

Kajian pustaka penelitian terdahulu ini berfungsi untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan yang akan dilakukan. Berikut merupakan tabel penelitian terdahulu yang dianggap relevan dan dijadikan rujukan dari penelitian ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sulastri, Andriani dan Latifa (2018)	Pengaruh kompensasi finansial dan kepuasan kerja terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) pada karyawan PT. Kilang Lima Gunung.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi finansial dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) pada karyawan PT. Kilang Lima Gunung.
2	Setiani dan Hidayat (2020)	Pengaruh kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) pada Perusahaan Daerah Air Minum	Kepemimpinan dan kepuasan kerja secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kamunig
3	Waspodo (2019)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan Perum Damri Kantor Pusat	Variabel kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> karyawan Perum DAMRI Kantor Pusat
4	Winarno dan Juariyah (2016)	Pengaruh kepuasan kerja dan keterlibatan kerja terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) karyawan pt. telekomunikasi indonesia, Tbk. witel jatim selatan malang	Kepuasan kerja dan keterlibatan kerja berpengaruh secara parsial terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) karyawan pt. telekomunikasi indonesia, Tbk. witel jatim selatan malang

5	Diatmika dan Suwandana (2016)	Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Alam Puri	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan Motivasi Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> Di Alam Puri
6	Ukkas dan Latif (2017)	Pengaruh iklim organisasi dan komitmen organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB)	Kesimpulan dari penelitian ini bahwa iklim organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada
7	Saraswati dan Hakim (2019)	Pengaruh komitmen organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang	Kesimpulan dari penelitian ini bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang
8	Felicia (2017)	Pengaruh komitmen organisasional terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya	Kesimpulan dari penelitian ini bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya
9	Saxena, Tomar dan Tomar (2018)	<i>Impact of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>The result of the study was indicated a positive linear relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior.</i>
10	Ramadhan, Saudi, dan Yenni (2018)	<i>Effect of Employee Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior at Assessment Center Indonesia</i>	<i>Job satisfaction has a positive and significant effect on OCB at 62.4%</i>
11	Devece, Palacios-Marques dan Alguacil (2016)	<i>Organizational commitment and its effects on organizational citizenship behavior in a high-unemployment environment</i>	<i>The results show that in a highunemployment environment the affective and normative dimensions have a similar behavior than in a full employment environment. Nevertheless, the continuance-commitment dimension increases significantly in a high-unemployment contex</i>

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Persepsi karyawan terhadap kepuasan kerja terkait dengan perasaan senang pada beberapa aspek pokok pekerjaan yang mendapat tanggapan positif akan menjadi faktor pendorong semakin kuatnya *organizational citizenship behavior*. Sholihin (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Setiani dan Hidayat (2020) menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* artinya jika variabel kepuasan kerja meningkat maka *organizational citizenship behavior* karyawan meningkat, oleh karena itu peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut,

H1: Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Generasi Z

2.3.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Karyawan yang memiliki komitmen organisasi maka ia memiliki ikatan atau hubungan dirinya dengan perusahaan tempat dia bekerja. Karyawan akan rela melakukan pekerjaan apapun yang diluar dari tanggung jawabnya ketika

karyawan merasa atau memiliki ikatan yang kuat terhadap perusahaan dan juga ketika karyawan masih memiliki kewajiban yang harus dilakukan, hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan memiliki perilaku *organizational citizenship behavior*. Gunawan dan Netra (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan keadaan dimana karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ukkas dan Latif (2017) menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* artinya jika variabel komitmen organisasi meningkat maka *organizational citizenship behavior* karyawan meningkat, oleh karena itu peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut,

H2: Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Generasi Z

2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

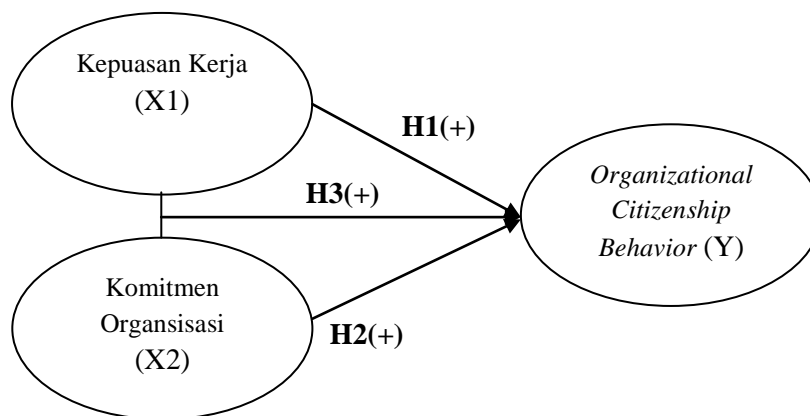
Kepuasan kerja adalah faktor utama dari perilaku *organizational citizenship behavior*, karyawan yang merasa puas dalam pekerjaan akan bersedia melakukan segala hal untuk perusahaan yang pada akhirnya menimbulkan *organizational citizenship behavior* Harumi dan Riana (2019). Karyawan yang merasakan memiliki komitmen kuat pada organisasi akan cenderung berperilaku positif dan berdampak terhadap kesiapannya untuk

membantu karyawan lain yang membutuhkan bantuan, ketika kewajibannya sendiri telah selesai dikerjakan yang mencerminkan *organizational citizenship behavior* (Imaduddin et al., 2020). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Waspodo (2019) menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dan penelitian yang dilakukan oleh Saraswati & Hakim (2019) menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* artinya jika variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi meningkat maka *organizational citizenship behavior* karyawan meningkat, oleh karena itu peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Generasi Z

2.4 Kerangka Pikir

Gambar di bawah ini merupakan kerangka pemikiran dalam model penelitian mengenai pengaruh Kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Generasi Z



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir