

BAB II

LANDASAN TEORI DAN TIJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Zulhardi (2019) kinerja Karyawan bermula pada kata *job performance* atau *actual performance* bermakna prestasi kerja sebenarnya diraih dari individu, mengacu pada hasil kerja yang diraih baik oleh segi mutu juga kuantitas saat menjalankan perannya sesuai tanggung jawab yang dibagikan.

Selanjutnya, Mangkunegara (2013) lebih lanjut mengartikan kinerja karyawan sebagai pencapaian prestasi kerja maupun tugas yang disiapkan dengan baik dari seorang pekerja, baik dari segi mutu juga jumlah, mengikuti kewajiban yang diamanahkan. Kinerja diartikan sebagai kontribusi pegawai terhadap organisasi, yang mencakup pelaksanaan tugas secara positif serta mengikuti peraturan perusahaan (Sudaryo & Sofianti, 2019).

Brown dan Arendt (2011) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai segala aktivitas yang dibuat maupun belum dibuat dari pegawai pada organisasi, serta kualitas hasil kerja yang baik atau buruk. Jika karyawan menjalankan tugas sesuai dengan kriteria atau standar perusahaan, hasilnya dianggap baik, tetapi jika tidak sesuai standar, hasilnya dianggap kurang memuaskan.

2.1.2 Indikator Kinerja Karyawan

Edy Sutrisno (2010) kinerja mencakup hasil kerja pegawai yang dinilai oleh aspek kualitas, kuantitas, durasi kerja, serta kerja sama guna meraih tujuan yang sudah disahkan dari organisasi. Pada penelitian ini, indikator kinerja pegawai mengacu pada kerangka kerja yang diusulkan oleh Gomes (2012, dalam Triono, 2017), yang terbagi atas:

1. Kuantitas pekerjaan (*quantity of work*)

Menilai sebesar apa beban kerja maupun jumlah tugas yang mesti disiapkan dari seorang pegawai. Pengukuran dilakukan melalui kuantitatif, mencakup kemampuan meraih target maupun hasil kerja terkait profesi baru.

2. Kualitas pekerjaan (*quality of work*)

Mencerminkan hasil kerja yang dapat diukur dari efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dari SDM maupun sumber daya lainnya saat mencapai tujuan maupun sasaran perusahaan secara positif.

3. Pengetahuan pekerjaan (*job knowledge*)

Menilai kesesuaian posisi satu pegawai berdasarkan latar belakang pendidikan maupun

keahlian pada sebuah profesi.

4. Kreativitas (*creativity*)

Mengukur kemampuan untuk menciptakan hal baru, baik itu benar-benar inovatif atau sebagai hasil dari menghubungkan ide-ide yang telah menjadi hal yang baru.

5. Kerjasama (*cooperation*)

Upaya bersama sesama orang maupun kelompok sosial agar meraih tujuan bersama. Kerjasama menjadi penting mulai awal interaksi manusia pada sesamanya.

2.1.3 Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)

OCB mengacu pada tindakan seseorang yang dilakukan, baik melalui langsung juga tidak langsung, yang dibenarkan dari sistem *reward*, serta membagikan kontribusi efektif serta efisien terhadap fungsi organisasi (Organ et al., dalam Dian et al., 2014). Dalam konteks ini, perlu juga untuk menggali definisi ulang OCB dengan memasukkan konsep *contextual performance*, di mana perilaku kontekstual bukan sekedar mendukung inti atas tindakan yang dilakukan, namun pula mendukung pertumbuhan lingkungan organisasi, sosial, serta psikologis agar dapat berguna secara optimal (Organ et al., dalam Yoga et al. 2018).

Vipraprastha et al. (2018) mengemukakan jika OCB melibatkan inisiatif orang untuk membuat pekerjaan di luar job description-nya, dengan sukarela menolong meraih tujuan perusahaan dengan efektif serta efisien. Sharma & Mahajan (2017) menekankan jika OCB termasuk tindakan sukarela dari satu pegawai yang melibatkan pelaksanaan tugas di luar ketentuan job description tanpa menuntut imbalan apapun.

Menurut Doni Juni Priansa (2017) menyatakan OCB termasuk tindakan yang berasal dari kemauan perorangan, dibuat di luar tugas formal, serta belum bersangkutan langsung maupun melalui eksplisit pada sistem pembagian penghargaan. OCB, menurutnya, memiliki potensi untuk memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan fungsi organisasi.

2.1.4 Indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Organ et al., (2006) yang dikutip dari Sartika (2022), perilaku kewarganegaraan organisasi adalah tindakan sukarela individu yang tidak langsung terkait pada sistem imbalan, tetapi memberikan kontribusi untuk efektivitas organisasi. Ditemukan lima indikator organizational citizenship behavior (OCB) dipakai agar menghitung tingkat keterlibatan pegawai, yakni:

1. *Altruism*

Perilaku karyawan dalam memberikan bantuan kepada rekan kerjanya yang melewati kesusahan, baik menyangkut peran di dalam organisasi juga masalah pribadi. Dimensi ini

menekankan pada membagikan pertolongan tanpa menganggap sebagai kewajiban formal.

2. *Conscientiousness*

Tindakan yang dipaparkan melalui berusaha melebihi harapan perusahaan. Melibatkan tindakan sukarela di luar kewajiban maupun tanggung jawab resmi karyawan. Dimensi ini berisi upaya yang melebihi panggilan peran dan menantang batasan yang sudah disahkan

3. *Sportmanship*

Tindakan yang menunjukkan toleransi pada kejadian tidak ideal pada organisasi tanpa menyampaikan keluhan. Individu dengan tingkat *sportmanship* yang tinggi mampu menciptakan iklim positif di antara rekan kerja, menciptakan kerja sama, dan lingkungan kerja yang membahagiakan.

4. *Courtesy*

Mempertahankan hubungan yang baik bersama rekan kerja untuk mencegah masalah interpersonal. Dimensi ini mencirikan individu yang menghargai serta mengamati kebutuhan serta kontribusi orang lain.

5. *Civic Virtue*

Tindakan yang mencerminkan kewajiban terhadap kehidupan organisasi, mengikuti pergantian organisasi, dan membuat inisiatif agar memberikan rekomendasi terkait operasi maupun prosedur organisasi.

2.1.5 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja yang baik memaparkan sejauh mana individu merasa punya peran pada kewajiban yang diberikan. Ini dapat memberikan dorongan pada semangat kerja, gairah kerja, serta mencapai tujuan bersama antara organisasi, karyawan, serta masyarakat. Sehingga, semua manajer berupaya agar memastikan jika bawahannya menjaga tingkat disiplin yang positif. Kepemimpinan seorang manajer dianggap efektif ketika bawahannya menunjukkan kedisiplinan yang baik. Kedisiplinan diartikan sebagai kepatuhan terhadap aturan waktu, penyelesaian tugas secara baik, serta patuh terhadap peraturan perusahaan serta norma sosial yang diterapkan (Fathoni, 2006).

Sutriyanto (2012) seperti yang dijelaskan dalam Rizal & Pasigai (2017), menggambarkan bahwa disiplin termasuk tindakan yang memaparkan ketaatan pada peraturan yang diterapkan pada perusahaan. Dari berbagai pernyataan tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa disiplin kerja adalah wujud tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugasnya dengan sukarela, tanpa adanya tekanan atau paksaan.

Menurut Hasibuan (2017) kedisiplinan merupakan kesadaran serta kemauan seorang

individu dalam menghormati seluruh peraturan perusahaan serta norma-norma sosial yang diterapkan. Kesadaran termasuk sikap karyawan yang bersedia dengan sukarela mengikuti seluruh peraturan serta memiliki pemahaman yang jelas terhadap peran serta kewajibannya. Sementara itu, kemauan termasuk sikap, perilaku, dan tindakan karyawan mengikuti norma-norma perusahaan, baik yang tertera secara resmi juga yang belum terucapkan secara eksplisit.

2.1.6 Indikator Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2006) dalam Arda (2017) ditemukan 8 indikator kedisiplinan seperti :

1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan yang akan diraih sebaiknya terdefinisi secara rinci, menantang, serta mengikuti keterampilan yang diperoleh dari pegawai.

2. Teladan pimpinan

Pemimpin berperan sebagai figur inspiratif dan panutan bagi anggota timnya. Pemimpin perlu memberikan contoh yang positif, menunjukkan disiplin, kejujuran, keadilan, dan konsistensi antara perkataan dan tindakan.

3. Balas jasa

Balas jasa nanti bisa mendatangkan kepuasan serta kebahagiaan pegawai pada perusahaan/profesinya. Semakin besar balas jasa lebih baik kedisiplinan karyawan.

4. Keadilan

Penerapan kebijakan pengakuan atau hukuman harus didasarkan pada prinsip keadilan untuk mendorong terbentuknya kedisiplinan yang baik di kalangan karyawan.

5. Waskat

Waskat, atau pengawasan yang melekat, mengharuskan pimpinan untuk secara aktif mengamati dan menilai perilaku, moralitas, sikap, semangat kerja, serta kinerja bawahannya.

6. Sanksi hukuman

Berat atau ringannya sanksi hukuman bisa memengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai. Sanksi mesti dipertimbangkan secara logis, masuk akal, serta dijelaskan dengan rinci untuk seluruh karyawan.

7. Ketegasan

Pemimpin mesti bersikap tegas dan berani berlaku agar memberikan hukuman untuk pegawai yang tindak disiplin, mengikuti aturan yang sudah disahkan.

8. Hubungan kemanusiaan

Kaitan antara atasan dan bawahan, baik secara vertikal maupun horizontal, termasuk

hubungan dalam kelompok kerja dan lintas fungsi, sebaiknya dijaga agar tetap harmonis.

2.1.7 Pengertian Kepuasan Kerja

Secara umum, orang bekerja dengan tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam bekerja, harapannya adalah mencapai kepuasan agar dapat merasakan kepuasan batin. Tingkat kepuasan kerja bersifat pribadi, dengan semua orang memperoleh tingkat kepuasan yang tidak sama. Pemahaman ini mengikuti definisi kepuasan kerja menjadi suatu kondisi emosional yang bisa membahagiakan maupun bukan, tergantung pada bagaimana individu melihat profesinya. Sikap baik muncul ketika seseorang puas dan sikap buruk timbul ketika belum puas. Kepuasan kerja memiliki dampak signifikan pada perilaku kerja, seperti tingkat motivasi, produktivitas, dan sikap terhadap tugas-tugas. Untuk landasannya, kepuasan kerja adalah respons emosional pegawai pada profesinya, yang dipengaruhi oleh evaluasi pada keadaan kerja. Penilaian ini menjadi bentuk apresiasi pada nilai-nilai penting yang terisi pada profesi.

Menurut Hasibuan (2015), kepuasan kerja mencerminkan sikap emosional yang membahagiakan serta rasa cinta pada profesi. Sikap ini tergambar pada moral kerja, tingkat kedisiplinan, serta pencapaian kinerja. Kepuasan kerja bisa dinikmati baik pada konteks profesi juga di luar profesi, atau campuran keduanya.

Berdasarkan pandangan Berry, Wexley, dan Yuki (2015), kepuasan kerja dapat diartikan sebagai perasaan yang mendukung maupun belum mendukung diri seorang pegawai dalam kaitannya melalui profesi dan keadaan pribadinya. Sementara menurut Robbins (2016), definisi kepuasan kerja tidak terbatas hanya pada tugas-tugas pekerjaan, tetapi juga mencakup aspek-aspek terkait lainnya.

Dari beragam definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merujuk pada respons emosional individu pada profesinya, kondisi pada tempat kerja, serta hubungannya bersama rekan kerja. Sehingga, kepuasan kerja menjadi aspek berguna bagi pegawai, memungkinkan mereka berinteraksi secara positif pada lingkungan kerja serta melalui hal tersebut, menyelenggarakan peran pekerjaan secara baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.1.8 Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja pendapat Kiki Fatmala (2022) mencakup beberapa aspek, yaitu:

1. Isi pekerjaan

Isi pekerjaan merujuk pada sifat atas peran yang melibatkan kewajiban, variasi tugas, serta tingkat kepuasan yang ditemukan lewat profesi itu pribadi.

2. Supervisi

Melalui etimologi, supervisi bermula oleh kata "super" serta "visi," yang mencakup memperhatikan serta meninjau aktivitas, daya cipta, dan kinerja bawahan dari sudut pandang atasan.

3. Organisasi dan manajemen

Manajemen organisasi melibatkan perencanaan dalam sebuah kelompok agar meraih tujuan bersama.

4. Kesempatan untuk maju

Indikator ini mengukur seberapa jauh profesi menyumbangkan peluang untuk karyawan agar mengembangkan karier mereka pada masa depan.

5. Gaji atau insentif

Gaji termasuk hak pokok bagi pegawai yang bertugas di sebuah perusahaan, sementara insentif semakin bersifat sebagai motivasi maupun stimulus untuk pegawai agar menaikkan performa kerja mereka.

2.2 Landasan Empiris

Seperti jurnal-jurnal rujukan yang dijadikan acuan pada penelitian ini, sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Ricky Lukito (2020)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Produksi Pvc Di Ud. Untung Jaya Sidoarjo (Jurnal : <i>Agora</i>)	Dianalisis menggunakan an alat uji <i>Partial Least Square</i> (PLS)	Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan jika tindakan warga organisasi (OCB) belum memiliki dampak baik pada kinerja pegawai. Meskipun demikian, OCB menunjukkan pengaruh baik pada kepuasan kerja karyawan. Selanjutnya, kepuasan kerja memiliki pengaruh baik pada kinerja karyawan. Terdapat peran signifikan kepuasan kerja

				menjadi variabel mediasi yang menghubungkan OCB dengan kinerja karyawan
2	Dhyas Lestari (2021)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Ocb) Dan Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Pt Rifan Financindo Berjangka Jakarta <i>(Jurnal : Mahasiswa Manajemen)</i>	Regresi linier berganda	Hasil penelitian adalah: (OCB) (X1) serta Kepuasan Kerja Karyawan (X2) memperoleh dampak pada Produktivitas Kerja Karyawan (Y) PT Rifan Financindo Berjangka Jakarta
3	Novalita Silalahi dan Wilson Bangun (2020)	Pengaruh disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan <i>(Jurnal : Manajemen Maranatha)</i>	Analisis Regresi Linear Berganda	Dari hasil penelitian, terungkap jika disiplin kerja membuat dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

4	Mutia Arda (2017)	<p>Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan</p> <p><i>(Jurnal : Ilmiah Manajemen dan Bisnis)</i></p>	<p>Analisis deskriptif dan regresi linier berganda</p>	<p>Hasil penelitian adalah kepuasan kerja juga menunjukkan dampak baik, meskipun belum signifikan, terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, dengan diperolehnya disiplin kerja memberikan dampak baik serta signifikan pada peningkatan kinerja karyawan.</p>
5	Luvia Irma Sari (2015)	<p>Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB), Komitmen Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Ultra Jaya Milk Cabang Yogyakarta</p> <p><i>(Jurnal : Manajemen)</i></p>	<p>Regresi linier berganda</p>	<p>Hasil penelitian memaparkan jika <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) punya dampak baik serta signifikan terhadap kinerja karyawan. Demikian pula, komitmen organisasi serta disiplin kerja juga menunjukkan dampak baik serta signifikan terhadap kinerja karyawan</p>
6	Arvin Geraldi dan Syarifuddin (2022)	<p>Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan</p>	<p>Analisis regresi linier berganda</p>	<p>Secara bersama-sama, OCB, komitmen organisasi, serta disiplin kerja memperoleh dampak baik dan signifikan untuk kinerja karyawan.</p>

		Wilayah Telekomunikasi Jember (<i>Jurnal : SEIKO, Journal Of Management & Business</i>)		
7	Guruh Grahandika dan Dewie Tri Wijayati (2021)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, <i>Organizational Citizenship Behavior,</i> Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (<i>Jurnal : Ilmu Manajemen</i>)	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian termasuk kepintaran emosional berdampak signifikan serta baik pada kinerja karyawan. OCB mempunyai dampak signifikan serta baik pada kinerja karyawan, dan kepuasan kerja berdampak signifikan serta positif pada kinerja pegawai.
8	Rona Tanjung, Yannik Ariyati, Indah Yolandari (2020)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB), Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Adira Finance Cabang Batam	Analisis regresi linier berganda	Temuan dari penelitian ini memaparkan jika OCB (X1), disiplin kerja (X2), dan kepuasan kerja (X3) memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Hasil uji F memaparkan jika melalui bersama-sama, OCB, disiplin kerja, dan kepuasan kerja berdampak melalui

		<i>(Jurnal : Bening)</i>		simultan terhadap kinerja karyawan
9	Jufrizen, Muhammad Rizky Hutasuhut (2022)	<i>The Role of Mediation Organizational Citizenship Behavior on the Effect of Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance</i> <i>(Journal : International Conference Proceedings (JICP))</i>	Partial Least Square (PLS)	Hasilnya memaparkan jika motivasi berdampak baik serta signifikan terhadap kinerja karyawan. Demikian pula, kepuasan kerja juga memperoleh dampak baik serta signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja juga menunjukkan dampak baik serta signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.
10	Vivin Maharani, Eka Afnan Troena, & Noermijati (2013)	<i>Organizational Citizenship Behavior Role in Mediating the Effect of Transformational Leadership, Job Satisfaction on Employee Performance: Studies in PT Bank Syariah Mandiri Malang East Java</i> <i>Journal: (Journal International Business Of Management)</i>	Analisis Regresi Linear Berganda	OCB memberikan dampak baik terhadap kinerja karyawan kepemimpinan transformasional juga memberikan dampak positif melalui langsung pada kinerja karyawan, dan kepuasan kerja melalui langsung berpengaruh baik pada kinerja pegawai

Dari tabel 2.1 yang telah disajikan, bisa disimpulkan jika penelitian saat ini memperoleh sejumlah persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya, baik dalam hal variabel maupun objek penelitian. Selain itu, temuan dari penelitian sebelumnya dapat menjadi landasan untuk membandingkan dan mengeksplorasi inspirasi baru, serta mengindikasikan orisinalitas penelitian yang lagi dijalankan.

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja Karyawan

Menurut Vipraprastha et al. (2018) memaparkan jika ketika individu menunjukkan inisiatif dalam tugas yang bukan sebagian dari deskripsi pekerjaannya, melainkan dilakukan secara sukarela tanpa mengharapkan imbalan, hal tersebut dapat dikategorikan sebagai perilaku kewarganegaraan organisasional (*Organizational Citizenship Behavior/OCB*). Ini mencakup kontribusi sukarela yang bertujuan membantu mencapai tujuan perusahaan yang efektif serta efisien.

Oleh karena itu karyawan yang punya karakter *organizational citizenship behavior* OCB sangat penting dan nanti memperoleh dampak yang positif atas kinerjanya. Semakin tinggi tingkat kepedulian yang diperoleh dari pegawai nanti lebih tinggi tingkat kinerja pegawai.

Hasil penelitian lain yang diadakan dari Lukito, dkk (2020) jika OCB berdampak baik serta signifikan pada kinerja karyawan Produksi Pvc pada Ud. Untung Jaya Sidoarjo. Kemudian hasil penelitian yang diadakan dari Sari (2015) jika OCB pada kinerja karyawan untuk Pt. Ultra Jaya Milk Cabang Yogyakarta.

Berdasarkan uraian sebelumnya bisa dibuat kesimpulan jika *organizational citizenship behavior* (OCB) berdampak baik serta signifikan pada kinerja karyawan, sehingga terbentuk hipotesis seperti :

H₁ : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berdampak baik serta signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Drive IV Tanjung Karang.

2.3.2 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Hasibuan (2017) kedisiplinan mencakup kesadaran serta kesiapan pribadi agar ikut norma perusahaan serta norma sosial yang diterapkan. Kesadaran di sini merujuk untuk sikap sukarela untuk menghormati aturan serta kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawab, sedangkan kesiapan mencakup perilaku mengikuti norma perusahaan, baik yang tertulis juga

tidak.

Kedisiplinan dianggap menjadi faktor krusial dalam sebuah organisasi sebab berdampak pada kinerja karyawan. Tingkat disiplin yang naik bisa menambah prestasi kerja. Disiplin yang baik terlihat dalam kehadiran tepat waktu, penyelesaian tugas secara positif, serta ketaatan terhadap peraturan perusahaan serta norma sosial yang diterapkan. Sebagai hasilnya, pegawai yang menunjukkan disiplin yang positif bisa menghasilkan kinerja yang memuaskan, baik dari segi jumlah maupun kualitas pekerjaan.

Arda (2017) juga melakukan penelitian yang memaparkan jika disiplin kerja berdampak untuk kinerja pegawai pada BRI Cabang Putri Hijau Medan. Demikian pula, hasil penelitian dari Silalahi dkk (2020) menegaskan jika disiplin kerja memperoleh dampak baik pada kinerja karyawan.

Atas pemaparan sebelumnya bisa ditarik kesimpulan jika disiplin kerja berdampak baik serta signifikan pada kinerja karyawan, makanya terbentuk hipotesis seperti :

H2 : Disiplin kerja berdampak baik serta signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Drive IV Tanjung Karang.

2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Atas pandangan Berry, Wexley, dan Yuki (2015), kepuasan kerja merujuk pada perasaan yang mendukung maupun belum mendukung diri seorang pegawai menyangkut pada profesinya serta keadaannya secara keseluruhan. Robbins (2016) juga memberikan definisi bahwa kepuasan kerja tidak hanya terkait dengan menjalankan tugas pekerjaan, melainkan melibatkan dimensi yang lebih luas.

Kepuasan kerja menggambarkan bagaimana pegawai merasakan profesinya, yang tercermin pada sikap baik pada tugas-tugas mereka. Hal ini bisa meningkatkan kinerja karyawan. Sebaliknya, bila pegawai belum puas dengan pekerjaannya, hal itu dapat memunculkan sikap agresif, maupun kebalikannya, memaparkan sikap menarik diri dari interaksi sosial di lingkungannya. Karyawan merasa puas pada profesinya ketika belum ditemukan ketidaksamaan yang signifikan dengan apa yang diinginkan serta apa dirasakannya dalam kenyataan.

Hasil penelitian lain yang diadakan dari Arda (2017) jika kepuasan kerja untuk kinerja karyawan Pada BRI Cabang Putri Hijau Medan. Kemudian hasil penelitian oleh Silalahi dkk, (2020) jika kepuasan kerja berdampak pada kinerja karyawan.

Dari pemaparan sebelumnya bisa dibuat kesimpulan jika kepuasan kerja berdampak baik serta signifikan pada kinerja karyawan, sehingga terbentuk hipotesis seperti :

H3 : Kepuasan kerja berdampak baik serta signifikan pada kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Drive IV Tanjung Karang.

2.3.4 Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB), Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja terhadap kinerja Karyawan

Pendapat Doni Juni Priansa (2017), OCB termasuk tindakan yang timbul dari dorongan perorangan, dibuat di luar tugas formal, serta tidak langsung terkait maupun melalui eksplisit berhubungan pada sistem penghargaan. OCB memiliki potensi untuk membagikan kontribusi baik untuk kenaikan fungsi organisasi.

Sutriyanto (2012) yang dikutip pada Rizal & Pasigai (2017) menjelaskan bahwa disiplin mencakup perlakuan patuh pada ketentuan yang diterapkan di perusahaan. Dari berbagai pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merujuk pada tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan sukarela dan tanpa tekanan.

Hasibuan (2015) mengungkapkan jika kepuasan kerja termasuk sebuah sikap emosional yang membawa rasa bahagia serta cinta pada profesi. Sikap ini tergambar melalui moral kerja, kedisiplinan, serta prestasi kerja. Kepuasan kerja bisa dirasakan baik pada konteks profesi maupun di luar profesi, menciptakan campuran yang menyeluruh.

OCB, disiplin kerja, serta kepuasan kerja sangat berdampak pada kinerja karyawan. Dengan, adanya karyawan yang memiliki rasa kepedulian sesama dengan membantu menyelesaikan kerjaan bisa menaikkan kinerja karyawan. Begitu dengan disiplin kerja serta kepuasan kerja yang diperoleh dari pegawai.

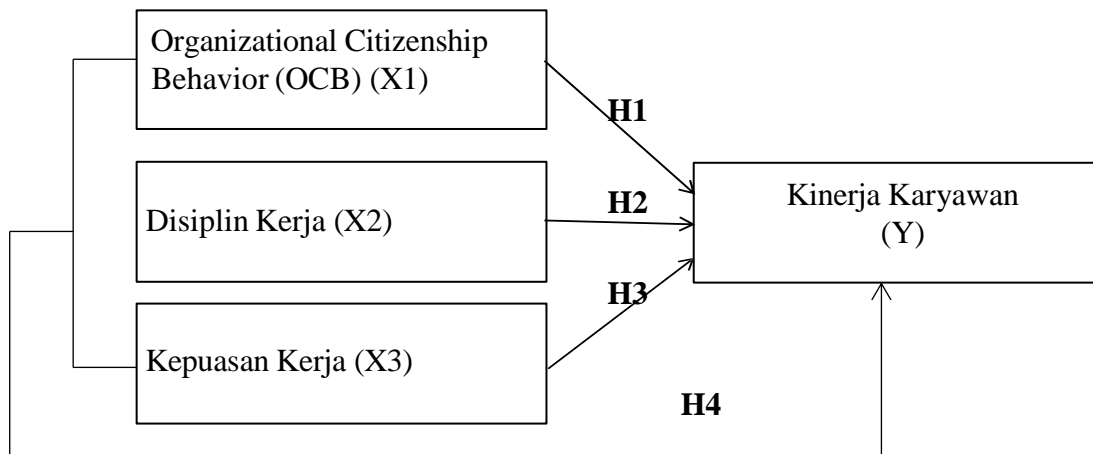
Penelitian lain yang diadakan Yolandari dkk, (2020) memaparkan jika OCB, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja Karyawan PT. Adira Finance Cabang Batam.

Dari pemaparan sebelumnya bisa dibuat kesimpulan jika OCB, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja Karyawan, sehingga terbentuk hipotesis sebagai berikut :

H4 : *Organizational Citizenship Behavior (OCB), Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Drive IV Tanjung Karang.

2.4 Kerangka Pemikiran

Dari pemaparan sebelumnya agar merincikan variabel-variabel yang berdampak pada kepuasan pelanggan pada penelitian ini, sehingga penulis nanti mengusulkan kerangka pemikiran seperti :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Setelah menganalisis kerangka pemikiran sebelumnya, sehingga rumusan hipotesis yang diusulkan penelitian ini seperti :

1. H₁ : OCB berdampak baik serta signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) *Drive IV* Tanjung Karang.
2. H₂ : Disiplin Kerja berdampak baik serta signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) *Drive IV* Tanjung Karang.
3. H₃ : Kepuasan Kerja berdampak baik serta signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) *Drive IV* Tanjung Karang.
4. H₄ : OCB, Disiplin kerja, dan Kepuasan kerja berdampak baik serta signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) *Drive IV* Tanjung Karang.