

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN MASALAH**

#### **A. Landasan Teori**

##### 1. Komitmen Organisasional

###### a. Definisi Komitmen Organisasi

Menurut Robbins & Judge (2017), komitmen organisasi adalah proses di mana karyawan mengidentifikasi diri mereka dengan organisasi dan tujuan serta nilai-nilainya untuk mempertahankan keanggotaannya sebagai karyawan dalam organisasi. Menurut Allen & Meyer (1990), komitmen organisasi merupakan keterikatan emosional, identifikasi dan keterlibatan individu dengan organisasi, serta keinginannya untuk menjaga keanggotaannya dalam sebuah organisasi. Sedangkan menurut Luthans (2006), komitmen organisasi didefinisikan sebagai keinginan kuat yang dimiliki seorang karyawan untuk tetap sebagai seorang anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai yang diinginkan organisasi, dan keyakinan serta penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

###### b. Dimensi komitmen organisasi

Menurut Allen & Meyer (1990), terdapat tiga indikator komitmen organisasional yaitu:

###### 1) *Affective commitment*

Komitmen afektif adalah perasaan emosional yang melekat pada karyawan untuk mengidentifikasi dan melibatkan dirinya dengan

organisasi. Karyawan dengan komitmen afektif yang kuat akan cenderung terus-menerus setia pada organisasi karena itu merupakan keinginan mereka yang sebenarnya ada dalam hati mereka.

2) *Continuance commitment*

Komitmen berkelanjutan mengacu pada keinginan kuat seorang individu untuk tetap bekerja untuk suatu organisasi karena mereka percaya akan akibat jika keluar dari organisasi.

3) *Normative commitment*

Komitmen normatif mengacu pada rasa kewajiban yang dimiliki seseorang untuk tetap bersama organisasinya dalam menghadapi tekanan eksternal.

## 2. Kepuasan Kerja

### a. Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal yang paling diharapkan oleh individu ketika bekerja di suatu perusahaan. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja maka mereka akan menyukai pekerjaan yang di tekuninya. Golbasi et al. (2008) menyatakan kepuasan kerja adalah sikap terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari penilaian individu atas prestasi kerja, lingkungan perusahaan dan kehidupan kerja. Kepuasan kerja bersifat individual, dimana setiap individu memiliki reaksi dan emosional berbeda-beda terhadap pekerjaan yang dilakukan. Sedangkan menurut Luthans (2006), kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

## b. Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006), terdapat 5 faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

### 1) Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan atas pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan. Beberapa penelitian menemukan bahwa karakteristik dan kompleksitas pekerjaan menghubungkan antara kepribadian dan kepuasan kerja.

### 2) Gaji

Gaji memberikan karyawan kesempatan untuk memenuhi kebutuhan hidup yang mendasar maupun kebutuhan pada tingkat yang lebih tinggi.

### 3) Promosi

Kesempatan promosi sepertinya memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda misalnya karyawan yang dipromosikan atas dasar senioritas mengalami kepuasan kerja tetapi tidak sebanyak karyawan yang dipromosikan atas dasar kinerja.

### 4) Pengawasan/supervisi

Terdapat dua dimensi pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Pertama, kepedulian atasan terhadap bawahan misalnya memberikan nasehat dan bantuan, berkomunikasi secara personal maupun dalam konteks pekerjaan. Kedua, kesempatan yang diberikan

kepada bawahan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan mereka. Adapun iklim partisipasi menciptakan kepuasan kerja yang lebih tinggi daripada partisipasi dalam keputusan tertentu.

#### 5) Rekan Kerja

Pada umumnya rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana bagi karyawan secara individu.

### 3. *Perceived Organizational Support* (POS)

#### a. Definisi *Perceived Organizational Support* (POS)

Menurut Rhoades & Eisenberger (2002), *perceived organizational support* (POS) merupakan persepsi atau individu terhadap sejauh mana organisasi tempat mereka bekerja memberikan dukungan terhadap kesejahteraan dan kepentingan mereka. Dukungan ini bersifat beragam, seperti dukungan sosial dari rekan kerja atau utusan, keadilan dalam perlakuan, kesempatan untuk pengembangan karier, dan insentif yang memadai. POS dapat dipahami juga sebagai hasil dari berbagai tindakan, kebijakan, dan interaksi di dalam organisasi yang memberikan kesan positif bahwa organisasi tersebut menghargai karyawan dan peduli terhadap kebutuhan dan kontribusi mereka.

#### b. Dimensi *Perceived Organizational Support* (POS)

Menurut (Rhoades & Eisenberger, 2002), dimensi *Perceived Organizational Support* (POS) ada 3 yaitu:

1) Dukungan sosial

Dukungan sosial ini adalah salah satu dimensi utama dari POS. Ini mencakup persepsi karyawan tentang dukungan sosial yang mereka terima dari rekan kerja, atasan, dan anggota organisasi lainnya.

2) Keadilan organisasi

Persepsi keadilan ini mencakup persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi bersikap adil dalam memperlakukan mereka dalam hal kebijakan, penggajian, promosi, dan distribusi sumber daya lainnya.

3) Kesempatan pengembangan karir

Hal ini mencakup apakah organisasi memberikan peluang bagi karyawan untuk berkembang, belajar, dan mengembangkan keterampilan mereka.

4. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

a. Definisi *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Greenberg (2011) menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan suatu bentuk perilaku bebas ketika seseorang melampaui apa yang secara formal diharapkan organisasi dari mereka dan membantu meningkatkan pada kesejahteraan organisasi dan anggotanya. Organ, Podsakoff, & MacKenzie (1988) mengatakan *organizational citizenship behavior (OCB)* adalah kebebasan perilaku individu yang secara

tidak langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi.

b. Dimensi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Menurut Organ et al. (1988), indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebagai berikut:

1. *Altruism*

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi dalam organisasi.

2. *Civic Virtue*

Perilaku karyawan yang terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli terhadap organisasi tersebut. Perilaku ini menunjukkan tanggung jawab pada kehidupan dalam berorganisasi, seperti aktif menghadiri rapat atau pertemuan dan aktif dalam menyampaikan gagasan.

3. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan.

4. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki indikator ini adalah orang yang menghargai dan memerhatikan orang lain.

5. *Sportsmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan.

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**

### Penelitian Terdahulu

No	Informasi jurnal	Alat Analisis	Hasil penelitian
1.	<p><b>Judul</b> : Pengaruh Komitmen Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Karyawan PT Sport Glove Indonesia Cabang Wonosari</p> <p><b>Nama Penulis</b> : Lathifah Priyandini, hari Nurweni dan Retno Hartati</p> <p><b>Info Jurnal</b> : Cakrawangsa Bisnis Vol. 1, No 2 (2020): Oktober</p>	Regresi linear Berganda	1. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap OCB
2.	<p><b>Judul</b> : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara</p> <p><b>Nama Penulis</b> : Yuliana M. Sengkey, Bernhard Tewal dan Debry Ch. Lintong</p> <p><b>Info Jurnal</b> : Jurnal EMBA Vol.6 No.4 September 2018, Hal.3138 - 3147</p>	Regresi linear Berganda	<p>1. Komitmen Organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap OCB</p> <p>2. kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB</p>
3.	<p><b>Judul</b> : <i>Influence Organizational Commitment, Work Satisfaction, and Work Motivation Toward Organizational Citizenship Behavior</i></p> <p><b>Nama Penulis</b> : Muchatdin dan Chaerudin</p> <p><b>Info jurnal</b> : Dinasti Internasional Journal of Education Management and Social Science, 2020</p>	Regresi linear Berganda	1. <i>Organizational Commitment has a significant positive effect on OCB</i>

4.	<p><b>Judul</b> : Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Kompetensi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Setda Kota Denpasar</p> <p><b>Nama Penulis</b> : I Putu Satya Nugraha dan I Gusti Ayu Dewi Adnyani</p> <p><b>Info jurnal</b> : E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.7, No.1, 2018: 1-28</p>	Regresi linear Berganda	1. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB
5.	<p><b>Judul</b> : Pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap OCB di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun</p> <p><b>Nama Penulis</b> : Rofiqoh, M., Isharijadi, I., &amp; Styaningrum</p> <p><b>Info jurnal</b> : E-journal Volume 1 Nomor 2 September 2020, JAMER</p>	Regresi linear Berganda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB</li> <li>2. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB</li> </ol>
6.	<p><b>Judul</b> : pengaruh komitmen kerja, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap OCB</p> <p><b>Nama Penulis</b> : Pratama Kholil Deskriyanto. Ratnaningrum</p> <p><b>Info jurnal</b> : jurnal akuntansi dan bisnis, vol 1, No.1 , Mei 2021</p>	Partial Least square (PLS)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB</li> <li>2. <i>kepuasan kerja tidak</i> berpengaruh terhadap OCB</li> </ol>
7.	<p><b>Judul</b> : Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)</p> <p><b>Nama Penulis</b> : Putu Didit Pramana Putra dan A.A. Ayu Sriathi</p> <p><b>Info jurnal</b> : E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No.9, 2017: 4800 – 4828</p>	Regresi linear Berganda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB</li> <li>2. Komitmen Organisasi berpengaruh Positif dan signifikan terhadap OCB</li> </ol>
8.	<p><b>Judul</b> : Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dengan Job Satisfaction sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Dinas Koperasi dan UKM DIY</p>	Path Analyze atau analisis jalur	1. <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap OCB

	<p><b>Nama Penulis :</b> Khalyfatul Azizah dan Nur Rokhman</p> <p><b>Info jurnal :</b> Cakrawangsa Bisnis Vol. 2 No. 1 (2021): April</p>		
9.	<p><b>Judul :</b> The effect of personality, Job satisfaction, and Organizational commitment on OCB</p> <p><b>Nama Penulis :</b> Sofyan DO Musa</p> <p><b>Info Jurnal :</b> 1<sup>st</sup> International Conference On Business &amp; social Science. 2020</p>	<p><i>Analisa Regresi dan hierarchical regression analysis</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Commitmen organizatinal berpengaruh positif terhadap OCB</i></li> <li>2. <i>Job satisfactioin berpengaruh positif terhadap OCB</i></li> </ol>
10	<p><b>Judul :</b> <i>The Predictor of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Using Social Exchange Theory</i></p> <p><b>Nama Penulis :</b> Anna Partina, Mugi Harsono, Hunik Sri Runing Sawitri, dan Tulus haryono</p> <p><b>Info Jurnal :</b> International Journal Of Scientific and Research Publications, Volume 9, Issue 5, 2019</p>	<p><i>Structur al equation model</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>perceived Organizational Support has a significant positive effect on OCB</i></li> </ol>

### C. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan landasan teori terdahulu, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Hubungan antara komitmen organisasional dengan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Komitmen organisasional adalah keterikatan emosional, identifikasi, dan keterlibatan individu dengan organisasi, serta keinginannya untuk menjaga keanggotaannya dalam sebuah organisasi (Allen & Meyer, 1990). Seorang karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi akan menunjukkan kesediaannya

untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi dan merasa sebagai bagian dari organisasi tempat mereka bekerja. Untuk itu diperlukan komitmen yang kuat dari hubungan baik antara organisasi dan anggota organisasi agar organisasi tersebut dapat tumbuh dan berkembang. Ketika karyawan memiliki komitmen yang tinggi, mereka akan bersikap positif dan memiliki keinginan kuat untuk bekerja dan memberikan kontribusi terhadap pencapaian perusahaan. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muchtadin & Chaerudin (2020), Do Musa (2020), Rofiqoh & Styaningrum (2020) dan Nugraha & Adnyani (2018) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB).

**H1: Komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).**

2. Hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2006). Karyawan yang puas terhadap kerjanya maka akan membicarakan hal positif tentang organisasinya dan membalas kepuasan yang dirasakan dengan melaksanakan tugas secara *extra* dan melebihi standar yang telah ditentukan. Penelitian Rofiqoh & Styaningrum (2020), Do Musa (2020) dan Sengkey et al.

(2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB). Hal ini menunjukkan semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan pegawai maka semakin tinggi pula perilaku OCB pada pegawai.

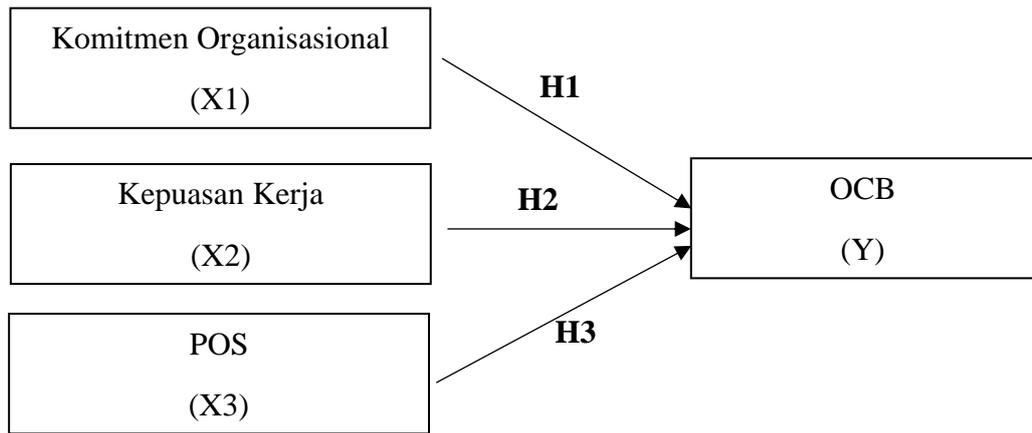
**H2: Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).**

3. Hubungan *perceived organizational support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Menurut Rhoades & Eisenberger (2002), *perceived organizational support* (POS) merupakan persepsi atau individu terhadap sejauh mana organisasi tempat mereka bekerja memberikan dukungan terhadap kesejahteraan dan kepentingan mereka. Ketika karyawan merasa sejahtera dalam aspek POS, seperti adanya penghargaan terhadap kontribusi dan perhatian terhadap kesejahteraan, hal ini akan memunculkan perilaku positif. Artinya, jika POS yang diberikan baik, maka secara tidak sadar akan menunjukkan perilaku sukarela, bekerja dengan senang hati, dan bahkan melakukan pekerjaan di luar deskripsi tugas mereka. Persepsi dukungan organisasi yang kuat pada karyawan maka karyawan tersebut cenderung memiliki tingkat perilaku OCB yang lebih tinggi. Hasil penelitian Didit et al. (2017) dan Partina et al. (2019) menunjukkan bahwa *perceived organizational support* (POS) berpengaruh positif terhadap OCB.

**H3: *Perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*.**

**D. Kerangka Penelitian**



**Gambar 2.1 Kerangka Penelitian**