

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Organizational Citizenship Behavior

a. Definisi Organizational Citizenship Behavior

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan kontribusi seorang individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberi penghargaan berdasarkan hasil kinerja individu. Organizational citizenship behavior (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan”.

Organ (2006) mencatat bahwa organizational citizenship behavior (OCB) ditemukan sebagai alternatif penjelasan pada hipotesis "kepuasan berdasarkan kinerja". Organ menyatakan bahwa organizational citizenship behavior (OCB) harus didefinisi ulang menggunakan contextual performance dimana contextual behavior adalah aktivitas yang tidak hanya mendukung inti dari perilaku itu sendiri melainkan mendukung semakin besarnya lingkungan organisasi, social dan psikologis sehingga teknisnya berfungsi.

Menurut Darto (2014), OCB dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya dan memperoleh keunggulan kompetitif dengan memberikan motivasi kepada karyawan untuk melakukan pekerjaan yang melampaui persyaratan pekerjaan formal yang dibutuhkan. Pada era globalisasi saat ini dimana lingkungan bisnis semakin kompetitif, perilaku-perilaku extra-role sangat diharapkan oleh organisasi. Dengan adanya perilaku extra-role di antara karyawan, efektivitas perusahaan akan meningkat. Perusahaan ataupun manajer dapat menghemat beberapa sumber daya yang telah dialokasikan sebelumnya apabila karyawan dapat menampilkan perilaku extra-role.

Dari hasil penelitian Kurniyawan (2015) membuktikan bahwa karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka akan lebih berpartisipasi dalam organizational citizenship behavior (OCB), misalnya bekerja suka rela untuk aktifitas pekerjaan ekstra, membantu rekan kerja, dan membuat komentar positif mengenai perusahaan.

Nurhayati (2016) menyimpulkan bahwa organizational citizenship behavior (OCB) dapat berpengaruh terhadap :

1. Organizational citizenship behavior (OCB) dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi:

a. Karyawan yang membantu rekan kerjanya dalam mempelajari seluk beluk dapat membantu mempercepat rekan kerjanya dalam meningkatkan produktivitas kerja.

b. Seiring berjalannya waktu, sikap tolong-menolong dapat membantu menyebarkan praktik terbaik pada kelompok kerja.

c. Karyawan yang melibatkan diri dalam kegiatan perkembangan diri dapat menjadi lebih efisien dalam melakukan pekerjaannya. Jika kegiatan perkembangan tersebut melibatkan cross-training, mereka dapat menjadi lebih cakap dalam jenis pekerjaan yang dapat dilakukannya.

2. Organizational citizenship behavior (OCB) dapat meningkatkan produktivitas manajerial:

a. Apabila karyawan memiliki civic virtue, manajer dapat menerima masukan-masukan yang bermanfaat bagi idenya untuk meningkatkan efektifitas unitnya.

b. Courteous employees (karyawan yang menghindari adanya permasalahan sesama karyawan) membiarkan manajer untuk terhindar dari pola manajemen yang krisis.

c. Karyawan yang menunjukkan sikap sportif membebaskan manajer dari menghadapi permasalahan kecil dan keluhan keluhan kecil.

3. Organizational citizenship behavior (OCB) dapat membebaskan sumber daya untuk kebutuhan-kebutuhan yang produktif:

a. Apabila karyawan saling membantu dalam hal kerja, maka manajer tidak harus memberikan asistensi. Secara konsekuen, manajer dapat lebih melakukan kegiatan- kegiatan yang lebih produktif seperti perencanaan.

b. Karyawan yang menunjukkan sikap yang hati-hati tidak terlalu membutuhkan pengawasan manajerial dan membiarkan manajer memberikan tanggung jawab lebih. Jadi, mereka memberikan manajer lebih banyak waktu lepas.

c. Karyawan yang mampu meningkatkan kemampuan mereka melalui pengembangan diri, maka mereka akan mengurangi kebutuhan akan pengawasan manajerial.

4. Organizational citizenship behavior (OCB) dapat mengurangi kebutuhan untuk dedikasi sumber daya langka untuk mempertahankan fungsi:

a. Tindakan tolong-menolong yang alamiah dapat meningkatkan moral dan kebersamaan dalam tim, jadi mengurangi kebutuhan kelompok (atau manajer) untuk menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok.

b. Karyawan yang memiliki sikap sportif dan kebersamaan dengan sesama akan membantu mengurangi permasalahan dan konflik antar grup. Sehingga dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk kegiatan-kegiatan manajemen konflik.

5. Organizational citizenship behavior (OCB) dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mendapatkan orang-orang terbaik dengan membuat tempat kerja menjadi lebih menarik:

a. Ketika karyawan memperkenalkan dan mempromosikan organisasinya pada pihak luar, maka organisasi tersebut akan tampak lebih menarik dan meyakinkan bagi para pencari kerja baru.

b. Sikap membantu dapat menumbuhkan moral, kohesivitas grup dan rasa kebersamaan dalam suatu tim. Yang dapat menimbulkan image yang bagus dan mempromosikan organisasi dan membantu untuk menarik dan mengumpulkan anggota baru.

c. Mendemonstrasikan sikap sportif dengan rela untuk menyesuaikan diri dan menyelesaikan masalah serta tidak mengeluh mengenai permasalahan kecil. Hal ini dapat dijadikan panutan bagi karyawan lainnya dan mengkontribusikan rasa loyal serta komitmen terhadap organisasi. Sehingga dapat meningkatkan retensi karyawan.

6. Organizational citizenship behavior (OCB) dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi:

a. Memperbaiki kesalahan-kesalahan dari pegawai dapat membantu meningkatkan stabilitas kinerja unit kerja

b. Karyawan yang mampu bekerja diatas standar minimum perusahaan akan memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik. Hal ini dapat menambah stabilitas dalam suatu unit kerja

7. Organizational citizenship behavior (OCB) dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap lingkungan:

a. Karyawan yang melakukan kontak secara dekat dengan wilayah sekitar organisasi dapat memberikan informasi mengenai perubahan yang terjadi. Hal ini dapat memberikan usulan mengenai bagaimana organisasi untuk merespon dan membantu organisasi untuk beradaptasi.

b. Karyawan yang mengikuti dan aktif berpartisipasi dalam pertemuan-pertemuan dapat membenahi penyebaran informasi pada organisasi, dan meningkatkan sikap responsif.

c. Karyawan menunjukkan sikap sportif dengan berkeinginan untuk mengambil tanggung jawab baru atau mengikuti pengembangan diri dengan belajar skill baru. Hal ini dapat memunculkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan.

8. Organizational citizenship behavior (OCB) dapat membantu meningkatkan efektifitas organisasi dengan menciptakan keterkaitan sosial (social capital):

a. Karyawan yang menunjukkan sikap menolong sesama rekan kerja menciptakan keterkaitan sosial dengan memperkuat ikatan hubungan antar karyawan. Dengan begitu meningkatkan informasi organisasi, pembelajaran organisasi dan pelaksanaan kegiatan organisasi.

b. Karyawan yang mengikuti pertemuan-pertemuan yang tidak diperlukan namun dapat mengumpulkan informasi yang penting mengenai organisasi. Sehingga organisasi dapat melahirkan cognitive social capital dengan mengumpulkan pengetahuan mengenai kegiatan- kegiatan aktivitas dan perkembangan. Hal ini dilakukan dengan mengumpulkan pemahaman yang lebih baik mengenai organisasi, tujuannya dan budayanya.

c. Karyawan menunjukkan ide mereka secara terbuka dan menyampaikan pendapat mereka dengan rekan kerjanya. Hal ini dapat melahirkan kondisi sosial dengan memfasilitasi kreasi dari bahasa dan narasi yang dipergunakan dalam organisasi

Ahdiyana (2010), mengemukakan beberapa karakteristik yang mempengaruhi organizational citizenship behavior:

1. Purposeful behavior, artinya tingkah laku yang inteligen, selalu terarah pada tujuan dan mempunyai tujuan yang jelas.
2. Organized behavior, artinya tingkah laku yang terkoordinasi, semua tenaga dan alat-alat yang diperlukan dalam suatu pemecahan masalah berada dalam suatu koordinasi.
3. Physical well toned behavior, artinya memiliki sikap jasmani yang baik, penuh tenaga dan langkas atau lincah.
4. Adaptable behavior, artinya tingkah laku yang luas fleksibel, tidak statis dan kaku, tetapi selalu siap untuk mengadakan penyesuaian atau perubahan terhadap situasi yang baru.

5. Success oriented behavior, artinya tingkah laku yang didasari perasaan aman, tenang, gairah, dan penuh kepercayaan akan sukses/optimis.
6. Clearly motivated behavior, artinya tingkah laku yang dapat memenuhi kebutuhannya dan bermanfaat bagi orang lain atau masyarakat.
7. Rapid behavior, artinya tingkah laku yang efisien, efektif, dan cepat atau menggunakan waktu yang singkat.
8. Broad behavior, artinya tingkah laku yang mempunyai latar belakang dan pandangan luas yang meliputi sikap dasar serta jiwa yang terbuka.

b. Indikator Organizational Citizenship Behavior

Organ (2011) juga mengemukakan bahwa terdapat lima indikator dari organizational citizenship behavior (OCB) yaitu:

a. Altruism

Perilaku membantu karyawan lain tanpa adanya paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan kegiatan organisasional.

b. Civic Virtue

Perilaku yang menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah

c. Conscientousness

Berisi tentang perilaku kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standart minimum yang di harapkan organisasi.

d. Courtesy

Perilaku yang menunjukkan adanya penghargaan terhadap hak-hak orang lain yang bertujuan untuk mencegah munculnya masalah- masalah pekerjaan yang berkaitan dengan karyawan lain.

e. Sportmanship

Perilaku yang mengindikasikan adanya keinginan untuk mentolerir keadaan yang kurang ideal dengan tidak membuat isu-isu yang merusak meskipun merasa tidak nyaman.

Kusumajati (2014) menyatakan, efek dari OCB tidak hanya dirasakan bagi organisasi melainkan bagi individu yang mencerminkan OCB itu sendiri. Individu yang menampilkan OCB akan cenderung mendapatkan penilaian kinerja yang lebih baik dari manajernya daripada karyawan yang tidak menampilkan OCB. Hal ini dikarenakan karyawan yang menampilkan OCB akan lebih disukai dan dianggap lebih menguntungkan bagi organisasi atau adanya kemungkinan lain seperti manajer yang sadar bahwa OCB memainkan peranan penting dalam kesuksesan sebuah organisasi dan menganggap OCB sebagai bentuk dari komitmen seorang karyawan, akan

menilai kinerja karyawan yang menampilkan OCB lebih baik daripada yang tidak menampilkan OCB. Selanjutnya penilaian kinerja individu yang lebih baik juga sering dikaitkan dengan penghargaan, promosi, kenaikan gaji atau bonus.

2. Kepuasan Kerja (Job Satisfaction)

a. Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan menyenangkan yang merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya dan kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan bagi suatu individu.

Prabu (2011) juga membedakan kepuasan kerja dari segi moral dan keterlibatan kerja. Ia mengategorikan moral dan kepuasan kerja sebagai suatu emosi positif yang dilalui oleh karyawan. Kepuasan kerja merupakan orientasi individu yang berpengaruh terhadap peran dalam bekerja dan karakteristik dari pekerjaannya.

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak

aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut maka dapat disimpulkan kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengelola emosi diri serta memahami emosi orang lain dengan baik.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Mangkunegara (2011) yaitu sebagai berikut:

1) Pemenuhan Kebutuhan

Kepuasan pemenuhan kebutuhan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan yang memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya masing-masing.

2) Perbedaan

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, maka individu tersebut akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

3) Pencapaian Nilai

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan yang memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4) Keadilan

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja atau organisasi yang menaunginya.

5) Komponen Genetik

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

c. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja menurut Robbins (2008) dapat diukur dengan empat indikator utama yaitu:

- 1) Kepuasan terhadap pekerjaan
- 2) Kepuasan terhadap atasan
- 3) Kepuasan terhadap kebijakan organisasi
- 4) Kepuasan terhadap dukungan yang diberikan organisasi
- 5) Kepuasan terhadap kesempatan untuk maju

3. Komitmen Organisasi (Organizational Commitment)

a. Definisi Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah keadaan psikologis individu yang berhubungan dengan keyakinan, kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasional

merupakan perwujudan psikologis yang mengkarakteristikan hubungan pekerja dengan organisasi dan memiliki implikasi terhadap keputusan untuk melanjutkan atau tidak melanjutkan keanggotaannya dalam organisasi (Grant, 2010). Selanjutnya Grant (2010) menjelaskan komitmen organisasional merupakan suatu sikap yang ditunjukkan karyawan terhadap perusahaan dimana ia selalu memihak perusahaannya dan memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Menurut Daniel (2010), komitmen organisasi adalah kesiapan karyawan untuk menerapkan peningkatan upaya kerja keras atas nama perusahaan, penerimaan tujuan, standar, prinsip, etika, nilai, dan memiliki aspirasi yang kokoh untuk tetap tinggal dengan organisasi. Menurut Bintari (2012) yang mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Menurut Akhmadi (2010), komitmen organisasi adalah perasaan identifikasi, keterlibatan, dan kesetiaan yang diekspresikan oleh karyawan terhadap perusahaan. Sedangkan Yukl (2002) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya.

Komitmen organisasional sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, dan keyakinan kuat dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Secara lebih lanjut komitmen organisasional merupakan sikap loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan (Daniel, 2010).

b. Faktor-faktor Pembentuk Komitmen Organisasi

6 (enam) jenis terbentuknya komitmen suatu organisasi dipengaruhi oleh faktor berikut menurut Bangun (2013):

1) Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketetapan hati dan kesinambungan dalam jiwa yang bersangkutan.

2) Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Peran aturan sangat besar dalam hidup bermasyarakat, sehingga dengan sendirinya aturan harus dibuat, dan diawasi yang pada akhirnya dapat tercapai sasaran manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di dalam organisasi kerja tersebut.

3) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan yang contohnya pada pelayanan pendidikan yang pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya hanya terdapat sedikit pada penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks.

4) Faktor Pendapatan

Pendapatan yang merupakan penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi baik dalam bentuk uang.

5) Faktor Kemampuan Keterampilan

Kemampuan dapat diartikan sebagai sifat/keadaan yang ditunjukkan oleh keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas tertentu. Sedangkan keterampilan yang merupakan kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan anggota badan dan peralatan yang tersedia.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi untuk memenuhi kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu sendiri.

c. Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi

Dimensi dan indikator komitmen organisasi menurut Bangun (2013) adalah:

1) Affective Commitment

Individu dengan affective commitment yang tinggi memiliki kedekatan emosional yang erat terhadap organisasi. Hal ini berarti bahwa individu tersebut akan memiliki motivasi dan keinginan untuk berkontribusi secara berarti terhadap organisasi dibandingkan individu dengan affective commitment yang lebih rendah. Affective commitment juga memiliki hubungan yang sangat erat dengan seberapa sering seorang anggota tidak hadir atau absent dalam organisasi. Karyawan yang memiliki affective commitment yang tinggi cenderung akan lebih giat untuk berangkat kerja. Berdasarkan hasil penelitian dalam hal kinerja atau hasil pekerjaan yang dilakukan, individu dengan affective commitment akan bekerja lebih keras dan menunjukkan hasil pekerjaan yang lebih baik dibandingkan yang komitmennya lebih rendah. Individu dengan affective commitment yang tinggi akan lebih mendukung kebijakan perusahaan dibanding yang lebih rendah. Disamping itu karyawan dengan affective commitment yang tinggi memiliki tingkah laku organizational citizenship behaviour yang lebih tinggi

2) Continuance Commitment

Individu dengan continuance commitment yang tinggi akan bertahan dalam organisasi karena adanya kesadaran dalam individu tersebut akan kerugian besar yang dialami jika meninggalkan organisasi. Berkaitan dengan hal ini, maka individu tersebut tidak dapat diharapkan untuk memiliki keinginan yang kuat untuk berkontribusi pada organisasi. Jika individu tersebut tetap bertahan dalam organisasi, maka selanjutnya individu tersebut dapat merasakan putus asa dan frustrasi yang dapat menyebabkan kinerja yang buruk.

3) Normative Commitment

Individu dengan normative commitment yang tinggi akan tetap bertahan dalam organisasi karena merasa adanya suatu kewajiban atau tugas. Dengan adanya perasaan semacam itu akan memotivasi individu untuk bertingkah laku secara baik dan melakukan tindakan yang tepat bagi organisasi. Dengan adanya normative commitment diharapkan memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan, seperti kinerja, tingkat kehadiran dan organizational citizenship behavior. Normative commitment memiliki hubungan dengan perilaku organizational citizenship yang akan berdampak kuat pada suasana pekerjaan dalam suatu organisasi.

B. Penelitian yang Relevan

Dalam hal ini peneliti mengambil penelitian sebelumnya sebagai penelitian terdahulu yang relevan:

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan

No.	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Tahun Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Djastuti, Raharjo, dan Chabaqib	Analisis Perilaku OCB (Organizational Citizenship Behavior) Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro	2011	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB. Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB.
2.	Sofiah Khadar	The Mediating Effect of	2012	Semua variabel independen secara

	Khan dan Moh Zabid Abdul Rasid	Organizational Commitment in the Organizational Culture, Leadership and Organizational Justice Relationship with Organizational Citizenship Behavior: A Study of Academics in Private Higher Learning Institutions in Malaysia		positif memiliki korelasi dengan OCB, komitmen organisasi merupakan variabel yang berdampak paling signifikan dalam menjelaskan OCB diantara para karyawan
3.	Bushra, Usman, and Naveed	Effect of Transformational Leadership on Employees' Job Satisfaction and Organizational	2013	Transformational Leadership memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi

		Commitment in Banking Sector of Lahore		
4.	Zeinabadi	Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap OCB Guru.	2012	Kepuasan Kerja intrinsik menstimulasi komitmen nilai yang kemudian memotivasi perilaku OCB dari dalam secara internal

C. Kerangka Berpikir

Uma Sekaran dalam bukunya Business Research dalam Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di identifikasikan sebagai masalah yang penting.

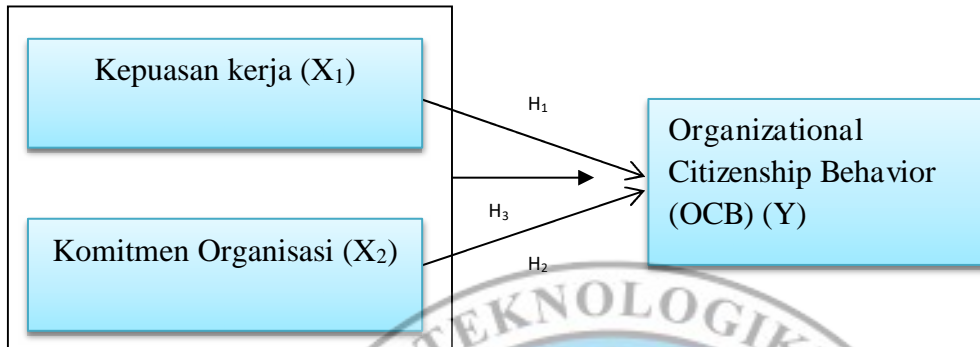
Uma Sekaran dalam Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir yang baik, memuat hal-hal sebagai berikut:

1. Variabel-variabel yang akan diteliti harus dijelaskan.

2. Diskusi dalam kerangka berpikir harus dapat menunjukkan dan menjelaskan pertautan/hubungan antar variabel yang diteliti, dan ada teori yang mendasari.
3. Diskusi juga harus dapat menunjukkan dan menjelaskan apakah hubungan antar variabel itu positif atau negatif, berbentuk simetris, kausal atau interaktif (timbang balik).
4. Kerangka berpikir tersebut selanjutnya perlu dinyatakan dalam bentuk diagram (paradigma penelitian), sehingga pihak lain dapat memahami kerangka pikir yang dikemukakan dalam penelitian.

Kerangka berpikir berikut bertujuan untuk membantu peneliti menjelaskan tentang permasalahan yang akan diteliti. Kerangka berpikir berikut akan menjelaskan pengaruh antar variabel secara parsial yaitu pengaruh kepuasan kerja (X_1) terhadap organizational citizenship behavior (OCB) (Y), pengaruh komitmen organisasi (X_2) terhadap organizational citizenship behavior (OCB) (Y), serta pengaruh kedua variabel terhadap organizational citizenship behavior (OCB) (Y). Keterkaitan antara variabel bebas seperti kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasi (X_2) terhadap variabel terikat seperti organizational citizenship behavior (OCB) (Y) dapat dilihat pada kerangka berpikir penelitian berikut ini:

OCB Pada PT. Angkasa Pura I Adi Sutjipto



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Keterangan Indikator :

Kepuasan Kerja (X₁)

1. Kepuasan terhadap Pekerjaan
2. Kepuasan terhadap Atasan
3. Kepuasan terhadap Kebijakan Organisasi
4. Kepuasan terhadap Dukungan Organisasi
5. Kepuasan terhadap Adanya kesempatan untuk maju.

Komitmen Organisasi (X₂)

1. Affective Commitment
2. Continuance Commitment
3. Normative Commitment

OCB (Y)

1. Altruism
2. Civic Virtue
3. Conscientousness
4. Courtesy
5. Sportmanship

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2017).

Berdasarkan teori yang disampaikan maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁ : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB).
- H₂ : Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB).
- H₃ : Kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB).