

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja

Menurut Nabawi,(2019) Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi yangndituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Sedangkan menurut Bodroastuti, (2017:537) dalam Sembiring & Nainggolan, (2020) kinerja ialah hasil yang bisa karyawan capai dan berikan lewat kapabilitas yang mereka miliki dalam menjalankan tugasnya. Sejalan dengan hal tersebut menurut Istiani, (2017) dalam Runtuwene, (2020) Kinerja merupakan prestasi kerja, yakni membandingkan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan. Setiap instansi pemerintah maupun swasta selalu meningkatkan kinerja karyawannya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Sejalan dengan pengertian kinerja diatas Moeheruino, (2012) dalam Aini et al., (2018) mendefinisikan bahwa kinerja karyawan adalah suatu pencapaian karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan.

Berdasarkan pendapat ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah bentuk *output* atas apa yang telah dilakukan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang telah dibebankan kepadanya sehingga tercapai tujuan dari organisasi atau instansi yang memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan tersebut.

b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.

Dalam pendapatnya Simanjuntak (2011) dalam Harahap & Tirtayasa, (2020), mengemukakan kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor sebagai berikut:

1) Faktor Individu

Yaitu kemampuan dan ketrampilan melakukan kerja. Kopetensi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan yaitu kemampuan dan keterampilan kerja serta motivasi dan etos kerja.

2) Faktor dukungan organisasi

Dalam pelaksanaan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat iya bekerja. Dukungan tersebut adalah dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, pengorganisasian yang dimaksud untuk memberi kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas.

3) Faktor dukungan manajemen

Kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi seluruh untuk bekerja secara optimal.

c. Teori Kinerja Karyawan

Teori kinerja karyawan menurut Harsuko (2011) dalam Hanafi & Yohana, (2017) *Path Goal Theory* merupakan teori ini dikemukakan oleh Locke dari dasar teori Lewin's (Harsuko., 2011) berpendapat bahwa tingkah laku manusia banyak didasarkan untuk mencapai suatu tujuan. Teori yang lain dikemukakan oleh George-poulos yang disebut *Path Goal Theory* yang menyebutkan bahwa kinerja adalah fungsi dari *facilitating Process* dan *Inhibiting process*. Prinsip dasarnya jika seseorang melihat bahwa kinerja yang tinggi itu merupakan jalur untuk memuaskan *needs* (goal) tertentu, maka ia akan berbuat mengikuti jalur tersebut sebagai fungsi dari *level of needs* yang bersangkutan (*facilitating process*).

d. Indikator Kinerja.

Untuk mencapai target yang ditetapkan (kinerja yang baik), karyawan harus mengutamakan kepentingan dan kepuasan tempat pemberi kerja dengan memberikan kerja yang terbaik, berlaku disiplin,

bekerja dengan baik dan inovatif, Pio, dkk (2019) dalam (Runtuwene, 2020). Susanti & Mardiana (2018:188) dalam Sembiring & Nainggolan, (2020) mengemukakan, kinerja mencakup beberapa indikator yang fungsinya sebagai indikator pengukuran yaitu :

1. Kualitas Pekerjaan

Kualitas pekerjaan berhubungan tingkatan kinerja pegawai yang memuaskan yang dijadikan acuan oleh perusahaan untuk ditetapkan sebagai standar.

2. Inisiatif

Dalam upaya meminimalisasi kesalahan dalam pekerjaan pegawai sebaiknya memiliki inisiatif atau mengerjakan tugasnya dengan mandiri dan kesadaran diri yang tinggi.

3. Kecepatan

Setiap pekerja mampu melaksanakan tugasnya dengan standar waktu yang telah ditetapkan sehingga pekerjaan yang dilakukan bisa cepat yang mendorong meningkatkan kinerja dan kepuasan dalam melaksanakan perannya pada perusahaan.

4. Kemampuan

Para pekerja diwajibkan melakukan perannya dengan memaksimalkan kemampuan diri, menggunakan *knowledge* yang telah ditetapkan sesuai dengan standar yang berlaku dan mengarahkan ketrampilan yang ada sesuai dengan segala hal yang telah ditetapkan perusahaan.

5. Komunikasi

Komunikasi antarpekerja harus dilakukan dengan baik, baik antarpekerja satu tingkat ataupun dengan atasan untuk meminimalisasi kesalahan dalam pekerjaan yang dilakukan sehingga tercapai tujuan bersama.

2. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

a. *Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Simanjuntak et al., (2020) *organizational citizenship behavior (OCB)* adalah perilaku karyawan yang sesuai organisasi secara tidak langsung atau secara eksplisit untuk mendorong fungsi organisasi menjadi lebih efektif dan efisien. Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2015) dalam (Kristiawan, 2020) *organizational citizenship behavior (OCB)* adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. *Organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan perilaku karyawan yang berkontribusi melebihi dari tuntutan pekerjaannya, sedangkan kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang, Kaswan (2012) dalam Lestari & Ghaby, (2018). *Organizational citizenship behavior (OCB)* adalah keterlibatan individu diluar kerja secara langsung dengan perolehan kinerja tugas, Kharismasyah & Bima, (2018). Menurut Titisari, (2014: 5) *organizational citizenship behavior*

(*OCB*) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja, *organizational citizenship behavior (OCB)* juga dapat diartikan sebagai perilaku menolong orang lain atau menjadi *volunteer* untuk tugas – tugas ekstra, namun tetap patuh terhadap aturan – aturan dan prosedur – prosedur di tempat kerja.

Vannecia (2013) dalam Lubis, (2015) mengemukakan pokok – pokok mengenai *organizational Citizenship Behavior (OCB)*, sebagai berikut:

- 1) Tindakan bebas, sukarela, tidak untuk kepentingan diri sendiri namun untuk pihak lain (rekan kerja, kelompok kerja, atau organisasi).
- 2) Tidak diperintahkan secara formal
- 3) Tidak diakui dengan kompensasi atau penghargaan formal.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti menyimpulkan *organizational citizenship behavior (OCB)* adalah perilaku individu yang dilaksanakan secara inovatif dan spontan melebihi kewenangan dalam bekerja untuk membantu antar karyawan lain, menjaga organisasi, memberikan ide untuk kebaikan organisasi agar lebih efisien dan efektif dalam melaksanakan tugasnya.

b. Teori Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Menurut George C. Homans dalam (Umar, 2017) *Social Exchange* Perspektif adalah proses pertukaran sosial yang berkenaan dengan perbuatan atau hubungan antara manusia, dan pertukaran

perbuatan tersebut akan diukur bila terjadi hubungan timbal bali/umpan balik antara satu sama lain dalam kehidupannya sehari-hari. Secara umum, teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) menganalisis hubungan antar manusia dengan cara membandingkan interaksi antar manusia dengan kegiatan pemasaran. Oleh karena itu, dalam teori pertukaran *Social Exchange* sedikitnya ada empat konsep dasar sebagai berikut:

1) Ganjaran

Ganjaran atau reward merupakan salah satu unsur dalam sebuah hubungan yang berupa nilai-nilai positif.

2) Biaya (*cost*)

Biaya atau cost merupakan salah satu unsur dalam sebuah hubungan yang identik dengan nilai-nilai negatif

3) Hasil

Hasil atau laba di dalam pertukaran sosial, kerap identik dengan kecenderungan orang untuk memaksimalkan reward yang diperoleh dan meminimalisir cost yang dikeluarkan.

4) Tingkat perbandingan

Tingkat perbandingan dalam sebuah hubungan menjadi sebuah standar yang digunakan individu untuk mengevaluasi output dari suatu situasi komunikasi.

c. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Menurut Ogan *et al.* dalam Tri Rahmawati, (2017) peningkatan OCB dalam kinerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal, berikut penjelasan keduanya:

1) Faktor Internal

a) Kepuasan Kerja

Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasinya, membantu rekan kerjanya, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui target, lebih dari itu karyawan yang puas bisa menjadi lebih patuh terhadap panggilan kerja, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka, Robbins (2006) dalam Tri Rahmawati, (2017).

b) Komitmen Organisasi

Bashaw dan Grant Utaminingsih (2014) dalam Tri Rahmawati, (2017) mengartikan bahwa komitmen organisasi sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi yang tepat dan efektif.

c) Kepribadian

Costa dan McCrae dalam Titisari (2014) dalam Tri Rahmawati, (2017) mengungkapkan bahwa terdapat teori *the big five personality* dibagi mejadi lima adimensi organisasi, terdapat 7 (tujuh) karakteristik budaya: *innovation and risk taking, attention to detail, outcome orientatiom, people orientation, team orientation, aggreciveness and stability.*

d) Moral Karyawan

Titisari (2014) dalam Tri Rahmawati, (2017) moral merupakan kewajiban-kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau organisasi dapat diartikan juga moral merupakan ajaran ketetuan mengenai baik dan buruknya tindakan yang dilakukan.

e) Motivasi

Robbins & Coulter dalam Titisari (2014:28) dalam Tri Rahmawati, (2017) mengartikan motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana di persyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.

2) Faktor Eksternal

a) Gaya Kepemimpinan

Robbins & Coulter dalam Titisari (2014:28) dalam Tri Rahmawati, (2017) mengartikan motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran

organisasi sebagaimana di persyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.

b) Kepercayaan pada pemimpin

Kepercayaan atau trust ialah rasa percaya yang dimiliki seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas dan perhatian Utaminingsih, (2014) dalam Tri Rahmawati, (2017)

c) Budaya Organisasi

Menurut Schein dalam Titisari (2014) dalam Tri Rahmawati, (2017) mengacu kesistem makna bersama yang dianut oleh anggota untuk membedakan organisasi dengan organisasi yang lain disebut budaya organisasi.

d. Motif – Motif Dalam Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Titisari,(2014) tidak ada penyebab tunggal atau motif yang mendasari kajian berkaitan dengan *organizational citizenship behavior (OCB)*. Secara rasional tentunya *organizational citizenship behavior (OCB)* jika diterapkan dalam pekerjaan sangat masuk akal. Salah satu kajian yang dilakukan oleh McClelland dalam Titisari,(2014) mengemukakan bahwa terdapat tiga tingkatan motif *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, sebagai berikut:

- 1) Motif berprestasi, mendorong orang untuk menunjukkan suatu standar keistimewaan (*excellence*), mencari prestasi dari tugas, kesempatan atau kompetensi.

- 2) Motif afiliasi, mendorong orang untuk mewujudkan, memelihara dan memperbaiki hubungan dengan orang lain.
- 3) Motif kekuasaan, mendorong orang untuk mencari status dan situasi dimana mereka mengontrol pekerjaan atau tidakan orang lain.

e. Indikator – Indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Organ & Lingl, 1995; Organ, 2015 dalam (Lestari & Ghaby, 2018) Terdapat lima Indikator – indikator OCB yaitu:

- 1) *Altruism*, perilaku membantu rekan kerja yang menghadapi kesulitan yang berkaitan erat dengan tugas operasional organisasi tanpa ada paksaan.
- 2) *Conscientiousness*, perilaku yang ditunjukkan melebihi syarat minimal yang dikehendaki perusahaan, seperti hadir lebih awal, memanfaatkan waktu kerja dengan maksimal.
- 3) *Sportmanship*, perilaku positif terhadap organisasi, dengan memberikan toleransi atau tidak mengeluh ataupun menuntut terhadap kondisi yang kurang ideal dalam organisasi.
- 4) *Courtesy*, perilaku menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja, menceah konflik supaya terhindar dari masalah interpersonal.
- 5) *Civic Virtue*, perilaku yang mencerminkan turut serta bertanggung jawab dan berpartisipasi pada keberlangsungan organisasi.

3. Motivasi Kerja

a. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu dikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang invisible yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertingkah laku dalam mencapai tujuan, Rivai & Sagala (2013) dalam Harahap & Tirtayasa, (2020). Sejalan dengan itu menurut Sobirin (2019:4.5) Dalam konteks perilaku organisasi motivasi kerja adalah *the psychological process that cause the arousal, direction, and persistence of voluntary action that are goal oriented* (proses individual psikologis yang menyebabkan tergerakannya, terarahkannya dan terpeliharaya secara terus-menerus tindakan-tindakan sukarela yang berorientasi pada visi, misi yang sama). Menurut (Titisari, 2014) mendefinisikan motivasi kerja adalah kekuatan seseorang yang dapat menimbulkan tingkat *persistensi* dan antusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luar individu (motivasi ekstrinsik). Berdasarkan penjelasan ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan perilaku yang menggerakkan seseorang untuk menciptakan hal yang dapat membangun tujuan organisasi.

b. Faktor – Faktor Motivasi Kerja

Motivasi sebagai proses batin atau proses psikologis dalam diri seseorang. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi terdiri dari berbagai macam. Sutrisno (2016) dalam Harahap & Tirtayasa, (2020) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi ada dua yaitu :

1. Faktor Internal

Faktor internal yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain keinginan untuk dapat memiliki keinginan untuk memperoleh pengakuan keinginan untuk berkuasa.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal juga tidak kalah perannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang, faktor – faktor eksternal itu adalah kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, supervise yang baik, adanya jaminan pekerjaan, status dan bertanggungjawab peraturan yang fleksibel.

c. Teori Motivasi kerja

Menurut teori Herzberg, teori yang dikembangkan yaitu faktor motivasional dan faktor *hygiene*. Dari penjelasan tersebut menurut Titisari,(2014) menjelaskan yang dimaksud dengan faktor motivasional adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang bersifat intrisik, yang berarti bersumber dari diri seseorang, sedangkan yang dimaksud dengan *hygiene* atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang bersifat ekstrisik yang bersumber dari luar diri seseorang yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupannya.

Menurut Herzberg dalam Nurnaningsih dan Tabe, (2019) Teori Dua Faktor Herzberg mengklaim telah menemukan penjelasan dua faktor motivasi yaitu:

1. *Hygiene Factors*: yaitu meliputi gaji, kehidupan pribadi, kualitas supervisi, kondisi kerja, jaminan kerja, hubungan antar pribadi, kebijaksanaan dan administrasi perusahaan. (Eksternal)
2. *Motivation Factors*: yaitu dikaitkan dengan isi pekerjaan mencakup keberhasilan, pengakuan, pekerjaan yang menantang, peningkatan dan pertumbuhan dalam pekerjaan. (Internal). Koontz, (1990:123)

d. Jenis – Jenis Motivasi Kerja

Menurut menjelaskan bahwa terdapat dua jenis motivasi, sebagai berikut

- 1) Motivasi positif adalah proses untuk mencoba memengaruhi orang lain agar menjalankan sesuatu yang kita inginkan dengan cara memberikan kemungkinan untuk mendapatkan hadiah.
- 2) Motivasi negatif adalah proses untuk mempengaruhi seseorang agar mau melakukan sesuatu yang kita inginkan tetapi teknik dasar yang digunakan adalah lewat kekuatan ketakutan.

e. Indikator Motivasi Kerja

Santoso (2018) dalam Sembiring & Nainggolan, (2020) menyebutkan indikator termotivasinya karyawan melalui teori Maslow diantaranya:

- 1) Kebutuhan Fisiologis, Kebutuhan yang termasuk dalam kebutuhan pangan dan tempat tinggal.

- 2) Kebutuhan keamanan, kebutuhan yang merupakan kebutuhan manusia yang bebas dari ancaman. Sebagai contoh, keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
- 3) Kebutuhan sosialisasi, merupakan kebutuhan yang meliputi adanya kasih sayang yang diterima dengan baik, rasa memiliki dan dimiliki serta munculnya sikap persahabatan.
- 4) Kebutuhan martabat, kebutuhan yang meliputi kebutuhan akan harga diri dan penghargaan dari orang lain seperti pengakuan akan harga diri terhadap suatu prestasi yang telah dicapai.
- 5) Kebutuhan aktualisasi diri, merupakan kebutuhan yang meliputi tercapainya potensi diri dan pemenuhan diri untuk melakukan pekerjaan yang disukainya dengan mengguakan potensi dan bakat yang dimiliki.

4. Etika Kerja

a. Pengertian Etika Kerja

Etika berasal dari bahasa Yunani *ethos*, yang berarti kebiasaan atau wata, moral berasal dari bahasa latin *mos*, yang berarti cara hidup atau kebiasaan atau dari istilah lain muncul istilah *morale* atau *moril* yang berarti semangat atau dorongan, Kumorotomo, 2014:6 dalam Rum.,et al, (2019). Secara etimologis, etika adalah ajaran atau ilmu tentang adat kebiasaan yang berkenaan dengan kebiasaan baik atau buruk yang diterima umum mengenai sikap, perbuatan, kewajiban dan sebagainya, Bhastary, (2017). Etika adalah studi mengenai hak dan kewajiban seseorang, mengenai aturan moral yang digunakan orang

dalam mengambil keputusan, dan karakteristik hubungan antar manusia (Hanafi:2.25, 2019). Etika merupakan suatu panutan manusia yang hidup bermasyarakat, yang dapat membantu masyarakat untuk membedakan mana hal yang baik dan mana yang buruk, sehingga perilaku manusia tersebut dapat terkontrol dengan baik dan tidak merugikan orang lain, Sholikah & Praptiestrini, (2020).

b. Teori Etika Kerja

Salah satu teori etika kerja menurut (Ardana, 2014) adalah teori Deontologi, teori deontologi adalah teori yang menitik beratkan kepada kewajiban. Menurut dalam memahami teori ini perlu memahami dua konsep yang dikemukakan oleh Kant, yaitu konsep *imperative hypothesis* dan *imperative categories*. *imperative hypothesis* adalah perintah-perintah yang bersifat khusus yang harus diikuti seseorang mempunyai keinginan yang relevan. *imperative categories* adalah kewajiban moral yang mewajibkan seseorang terhadap kewajiban tersebut.

c. Fungsi Etika Kerja

Secara umum etika kerja berfungsi sebagai alat penggerak tetap perbuatan dan kegiatan individu. Menurut Ernawan (2007) dalam Jufrizen, (2014) disebutkan fungsi etika kerja :

- 1) Penggerak adanya kegiatan, Etika kerja dapat menjadi penggerak timbulnya perbuatan dimana etika dalam kerja dapat membuat

individu atau dalam kelompok dapat melakukan sesuatu perbuatan agar dapat pencapaian hal yang diinginkan.

- 2) Memiliki pengaruh aktivitas, Dalam melakukan sebuah aktivitas sehari-hari baik itu secara individu atau dalam kelompok, dengan adanya etika kerja dapat menjadikannya pengaruh aktivitas sehingga dapat dicapai hasil yang diinginkan.
- 3) Penggerak seperti layaknya sebuah mesin bagi mobil besar, etika kerja dapat menggerakkan individu ataupun kelompok orang agar mau melakukan sesuatu untuk mencapai hal yang diinginkan, sehingga tercipta kesepakatan bersama.

d. Indikator Etika Kerja

Menurut Asifudinyang dikutip Alwiyah (2007:98) dalam Aini, et al, (2018) Indikator etika kerja yaitu:

1) Bertanggung Jawab

Pekerjaan yang diberikan kepada karyawan membutuhkan tanggung jawab, perhatian dan kepedulian dari karyawan. Tangung jawab merupakan beban semua kewajiban dan beban pekerjaan sesuai dengan batasan-batasan yang ditetapkan.

2) Kerja yang positif

Lingkungan kerja yang baik secara tidak langsung dapat membangun hubungan kerja yang kuat dengan rekan kerja, bawahan, pimpinan, pelanggan serta dengan semua pemangku kepentingan yang lainnya. Setiap orang ditempatkan kerja harus

mempersiapkan sebuah kebiasaan kerja yang fokus pada hal-hal penting untuk terciptanya etika dalam bekerja yang positif.

3) Disiplin kerja

Sikap disiplin yang sudah tertanam dalam diri karyawan merupakan sikap yang sudah menjadi kebiasaan dalam dirinya. Sikap yang disiplin dalam bekerja, selain akan membuat pekerjaan lebih terorganisir, juga membawa nilai-nilai etika yang baik dilingkungan organisasi saat bekerja.

4) Tekun

Seseorang yang memiliki etika kerja dalam bekerja memiliki sikap penuh semangat, totalitas, mendorong dirinya untuk bertindak dan meraih kinerja yang optimal, serta memiliki keyakinan yang kuat untuk melayani pekerjaan yang ikhlas dan tulus. Ketika etika dijalankan dengan sepenuh hati, maka pelanggaran hukum ditempat kerja dapat diminimalisir.

5) Pendidikan

Etika tidak dapat dipisahkan dari kualitas sumber daya manusia. Peningkatan sumber daya manusia akan membuat seseorang mempunyai etika kerja keras.

5. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seseorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya dalam hubungan

dengan pekerjaannya yang telah mampu memenuhi harapan, kebutuhan dan keinginannya, Umar (2011) dalam Nabawi, (2019). Menurut pendapat Ricahard, Robert dan Gordon (2012:312,337) dalam S. Adha & Wandu, (2019) menegaskan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja dan lain-lain. Sejalan dengan pengertian tersebut (Irfan & Sinambela, 2018) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang timbul berkaitan dengan persepsi tentang pekerjaan mereka yang terbentuk saat bekerja, mereka memperoleh hasil yang maksimal dan pengakuan dengan suasana lingkungan yang baik. Sejalan dengan hal tersebut Locke (2006) dalam Titisari, (2014) memberikan definisi *komprehensif* dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif dan evaluatif.

Berdasarkan pendapat ahli diatas peneliti maka dapat diratikan kesimpulan oleh peneliti bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap dari karyawan yang menggambarkan sikap positif ataupun negatif dari pencapaian pekerjaan.

b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Putri, (2019) terdapat faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, antara lain:

- 1) Faktor psikologi merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
- 2) Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antar sesama pegawai, dengan atasannya, maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaannya.
- 3) Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur, dan sebagainya.
- 4) Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang di berikan, promosi dan sebagainya.
- 5) Mutu pengawasan, kepuasan pegawai dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan dengan bawahan sehingga pegawai akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja. (Sinambela, 2016).

c. Dampak Ketidakpuasan Kerja.

Menurut pendapat dari Robbins dan Judge, (2013) dalam (Adha & Wandu, 2019) terdapat konsekuensi ketika karyawan menyukai

pekerjaan mereka berupa kinerja yang maksimal dan terdapat pula konsekuensi ketika karyawan tidak menyukai pekerjaan mereka. Dampak jika karyawan memiliki rasa ketidakpuasan dalam bekerja sebagai berikut:

- a) Keluar (*exit*): perilaku yang ditunjukkan untuk meninggalkan organisasi termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri dalam pekerjaan.
- b) Aspirasi (*voice*): secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan beberapa bentuk aktivitas serikat kerja.
- c) Kesetiaan (*loyalty*): secara pasif tetapi optimis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan ancaman eksterna; dan mempercayai organisasinya serta manajernya untuk melakukan hal yang benar.
- d) Pengabaian (*neglect*): secara pasif memberikan kondisi menjadi lebih buruk, melakukan ketidakhadiran dalam organisasi atau keterlambatan yang terus – menerus dan meningkatkan angka kesalahan.

d. Indikator Kepuasan Kerja.

Menurut Nabawi, (2019) Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka dan beberapa indikator dari

kepuasan kerja. Hasibuan (2015) dalam Nabawi, (2019) menyatakan bahwa indikator dari kepuasan kerja sebagai berikut:

- a. Gaji, merupakan upah yang diterima seseorang dari timbalbalik pekerjaan yang telah dikerjakan.
- b. Pekerjaan itu sendiri, pekerjaan yang dilakukan pekerja apakah memiliki elemen yang memuaskan.
- c. Rekan kerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seorang karyawan dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
- d. Atasan atau pimpinan, yaitu seseorang senantiasa memberikan memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara kerja atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
- e. Promosi, yaitu kemungkinan pekerja dapat berkembang melalui kenaikan jabatan, pekerja dapat kemungkinan besar untuk naik jabatan atau tidak, hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pekerja itu sendiri.

B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan hubungan antara *organizational citizenship behavior (OCB)*, Motivasi, Etika, Dan Kepuasan Kerja. Berikut ini adalah tabel penelitian terdahulu:

Tabel 2.1

Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis & Identitas Jurnal	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
1	Sembiring & Nainggolan, (2020). Jurnal Rekaman, Vol. 4, No.2, Juni 2020 e-ISSN: 2598:8107 p-ISSN: 2620-9500	Motivasi Kerja (X1) Kepuasan Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	1. Motivation secara significantnya memengaruhi kinerja karyawan, 2. Kepuasan secara significantnya memengaruhi kinerja karyawan, Motivation dan kepuasan secara simultannya pengaruhnya significant pada kinerja karyawan.
2	Purba & Loindong, (2019) Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 841 – 850 ISSN 2303-1174	Kepuasan Kerja (X1) Motivasi Kerja (X2) Disiplin Kerja (X3) Kinerja Karyawan (Y)	1. Secara parsial kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. 2. Secara parsial motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. 3. Secara parsial kepuasan kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
3	Kharishma et al., (2019) Accept: 17 Sep 2019 p-ISSN 1411-710X e-ISSN 2620-388X	Budaya Organisasi (X1) Kepuasan Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y) Komitmen organisasi (Z)	1. Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan sekolah <i>spiringfiled</i> Cibubur.
4	S. Adha et al., (2019) Jurnal Ekonomi Vokasi, Vol. 2 No 1 Januari 2019 ISSN 2622-4240	Kepuasan Kerja (X1) Kinerja Karyawan (Y)	1. Kepuasan kerja (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y)
5	Bagis et al., (2019) Jurnal Manajemen Vol. 13 No. 2 Nopember 2019 (ISSN Cetak 1978-6573) ISSN Online 2477-300X	Disiplin Kerja (X1) Komitmen Organisasi (X2) Kepuasan Kerja (X1) Kinerja Karyawan (Y)	1. Kepuasan kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan di Instusi Pendidikan di Purwokerto.

6	Runtuwene, (2020) Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 8. No. 2, 2019 (p-ISSN 2338- 9605; e-2655-206X)	Motivasi Kerja (X1) Disiplin Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	1. Secara parsial motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM kota Tomohon.
7	Sardjana et al., (2019) International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding ISSN 2364-5369 Volume 5, Issue 6 December, 2018 Pages: 136-150	<i>Remuneration (X1)</i> <i>Work Discipline (X2)</i> Motivation (X3) Performance (Y)	1. <i>Motivation variable affects the employee performance significantly.</i>
8	R. N. Adha et al., (2019) Vol. 4 No. 1 Januari 2019 Jurnal Penelitian Ipteks p-ISSN:2459-9921 E-ISSN:2528-0570	Motivasi Kerja (X1) Lingkungan Kerja (X2) Budaya Kerja (X3) Kinerja Karyawan (Y)	1. Motivasi kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember.
9	Erawati & Wahyono, (2019) Jurusan Pendidikan Ekonomi p-ISSN 2252-6544 e-ISSN 2502-356X	Disiplin Kerja (X1) Motivasi Kerja (X2) <i>Self Efficacy (X3)</i> Kinerja Karyawan (Y)	1. Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Semarang.
10	Budianto et al., (2018) Volume 14 (1) 2017, 1-5 Print ISSN: 1907 3011 - Online ISSN: 2528-1127	Etika Kerja (X1) Motivasi Kerja (X2) Kopensasi Finansial (X3) Kinerja Karyawan (Y)	1. Etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Ramayana Lestari Sentosa. 2. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT.Ramayana Lestari Sentosa.
11	Rum et al.,(2019) Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 591 – 600 ISSN 2303-1174	Etika Kerja (X1) Keterlibatan Kerja (X2) Kepribadian (X3)	1. Etika kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

		Kinerja Karyawan (Y)	
12	Aji & Cori, (2019) Jurnal Transaksi Vol. 11, Des 2019 ISSN 1979-990X	Komunikasi Internal (X1) Etika Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	1. Hasil pengujian hipotesis kedua bahwa etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
13	Bhastary, (2017) Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Vol 3, no 2 September 2020 e-ISSN 2623-2634	Etika Kerja (X1) Stress Kerja (X2) Kepuasan kerja (Y)	1. Terdapat pengaruh positif etika kerja terhadap kepuasan kerja.
14	Gerungan et al., (2017) Jurnal EMBA Vol.5 No.2 Juni 2017, Hal. 1607-1617 ISSN 2303-1174	Etika Kerja (X1) Disiplin Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	1. Etika kerja secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT PLN Persero Area Manado.
15	JUFRIZEN, (2017) Jurnal Ekonomi Manajemen & Bisnis - Vol. 18, No. 2, Oktober 2017 1 P-ISSN: 1412-968X E-ISSN: 2598-9405	Etika Kerja (X1) Kinerja Karyawan (Y)	1. Etika kerja tidak dapat memoderasi hubungan antara kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.
16	Kristiawan, (2020) Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan, Volume 10, Nomer 2, Maret 2020. dx.doi.org	Kepemimpinan Trasformasional (X1) Budaya Organisasi (X2) Organizational Citizenship Behavior (OCB) (X3) Kinerja Karyawan (Y)	1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.
17	Purwanto et.,al,(2021) Jurnal ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia e-ISSN: 2581-2769 e-ISSN: 2598-9502	Organizational Citizenship Behavior (OCB) (X1) Kepemimpinan Trasformasional (X2)	1. OCB tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan.

		Digital Leadership (X3) Komitmen Organisasi Kinerja Karyawan (Y)	
18	Basri, (2020) Jurnal ilmu Ekonomi manajemen dan Akutansi Vol 1, No.1 Maret 2021 p-ISSN: 2716-3911 e-ISSN:2721-0472	Organizational Citizenship Behavior (OCB) (X1) Motivasi Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	1. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Berpengaruh kuat terhadap kinerja karyawan, sedangkan motivasi kerja juga berpengaruh kuat terhadap kinerja karyawan.
19	Gunastri et al.,(2019) Vol.14. No.1 28 Februari 2019 ISSN:1978-6069	Organizational Citizenship Behavior (OCB) (X1) Kepuasan Kerja (Y) Komitmen Organisasi	1. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB.
20	Harumi & Riana, (2019) Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis p-ISSN:0853-9571 e-ISSN:2477-1767	Kepuasan Kerja (X1) Keaddilan Organisasi (X2) Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)	1. Terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)
21	Lestari & Ghaby, (2018) Jurnal Teknologi dan Manajement Agroindustri Vol.7 Nomer 2 116-123 (2018) p-ISSN:2252-7877 e-ISSN:2548-3582	Organizational Citizenship Behavior (OCB) (X) Kepuasan Kerja (X1) Kinerja Karyawan (X2)	1. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh baik OCB terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
22	Saputro, (2019) Sekolah Vokasi, Undip ISSN:2302-1174	Kepemimpinan Trasformasional (X1) Organizational	1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

		Citizenship Behavior (OCB) (X2) Kinerja Karyawan (Y)	
23	Simanjuntak et al., (2020) Jurnal Manajemen Vol 6. No .1 Juni 2020 p-ISSN:2502-4432 e-ISSN:2686-259x	Organizational Citizenship Behavior (OCB) (X1) Karakteristik Individu (X2) Kinerja Karyawan (Y)	1. Hasil riset menunjukkan bahwa ada pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan.
24	Kharismasyah et al., (2021) Jurnal Manajemen Vol.15 No.1 April 2021 p-ISSN:1978-6573 e-ISSN:2477-300X	Kecerdasan Emosional (X1) Organizational Citizenship Behavior (OCB) (X2) Keterlibatan Kerja (X3) Kinerja (Y)	1. Terdapat pengaruh positif antara OCB terhadap kinerja.
25	Suzana, (2017), Jurnal Logika Vol.XIX No 1 April 2017 p-ISSN:1978-2560 e-ISSN:2442-5176	Organizational Citizenship Behavior (OCB) (X) Kinerja Karyawan (Y)	1. Hubungan antara <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan kinerja karyawan berada pada tingkat sangat kuat yang ditunjukkan dengan angka 0,865 dengan arah positif.
26	Kharismansyah & Pratama, (2018) ISBN:978-602-6697-30-1	Komitmen normative (M) Distributive Mediator (X1) Keadilan Prosedural (X2) Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)	1. <i>which states that normative commitment had signifcant effect to mediate between Distributive Justice and Procedural Justice on OCB, was accepted.</i>
27	(Hanafi & Yohana, 2017) Jurnal Pendidikan	Motivasi (X1) Lingkungan Kerja(X2)	1. variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

	ekonomi dan bisnis Vol.5No 1 Maret 2017 e-ISSN:2303-2663	Kepuasan Kerja(M) Kinerja Karyawan (Y)	karyawan dan Motivasi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja juga berpengaruh signifikan.
28	Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Vol. 3 No 1 Maret 2020 ISSN:2623-2634	Motivasi Kerja (X1) Disiplin kerja (X2) Kepuasan Kerja (X3) Kinerja Karyawan (Y)	1. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa motivasi kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja.
29	(Hilmawan, 2019) Jurnal Elektronik Vol.3 No. 3 Oktober 2019 e-ISSN:2598-8107 p-ISSN:2620-9500	Disiplin Kerja (X1) Motivasi Kerja (X2) Kepuasan Kerja (X3) Kinerja Karyawan (Y)	1. Hasil riset menunjukkan pengaruh antar Motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif signifikan.
30	(Hendrawan, 2020) Jurnal Administrasi dan Kesekretariatan Vol 5 No1 Maret 2020 ISSN:2598-2451	Motivasi kerja (X1) Organizational Citizenship Behavior (OCB) (X2) Kinerja Karyawan (Y)	1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki hubungan yang erat dengan OCB dan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Sumber: Berbagai Jurnal Diolah

C. Hubungan Antar Variabel dan Kerangka Pemikiran

Menurut Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research (1992)* dalam Sugioyono, (2019), menyatakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagaimana masalah yang penting, Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasari kerangka berfikir. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis peraturan antar

variable yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu di jelaskan hubungan antara variable bebas (*Independent*) dan variable terikat (*dependent*), hal tersebut dihubungkan dengan yang dirumuskan ke dalam bentuk hubungan antar variable peneliti.

1. Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* Terhadap Kinerja Karyawan.

Organizational Citizenship Behaviour merupakan perilaku karyawan yang dapat membantu keefektifan organisasi diantaranya memiliki kapasitas sosial dan kepekaan sosial dalam bekerjasama dengan orang lain serta mempunyai keinginan untuk berpartisipasi yang tinggi untuk mewujudkan tujuan lebih tinggi lagi dan setiap yang dilakukan merupakan perilaku yang dapat membangun tanpa merugikan satu sama lain dalam lingkup kerjanya ataupun lingkup kerja orang lain, (Suzana, 2017).

Adanya pengaruh antara kinerja karyawan dengan *organizational citizenship behavior (OCB)* didukung oleh penelitian (Simanjuntak et al., 2020) hasil risetnya membuktikan bahwa *organizational citizenship behaviour (OCB)* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang kota Pematangsiantar. Hasil penelitian lain juga dilakukan oleh Lestari & Ghaby, (2018) menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* berpengaruh positif signifikan baik terhadap kinerja karyawan PG Kribet Baru Malang. Serta pada penelitian Suzana, (2017) menunjukkan bahwa hubungan antara

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dengan kinerja karyawan berada pada tingkat sangat kuat yang ditunjukkan dengan arah yang positif.

2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

Motivasi merupakan pendorong atau penggerak seorang karyawan untuk mau bertindak dan bekerja dengan giat, semangat, penuh tanggungjawab sesuai dengan tugas dan kewajibannya sebagai seorang karyawan guna pencapaian suatu tujuan yang sama, Harahap & Tirtayasa, (2020). Peneliti menyimpulkan bahwa jika seorang karyawan termotivasi maka karyawan dalam bekerja akan lebih bertindak semangat dan terpicu untuk mencapai tujuan sesuai dengan apa yang telah direncanakan bersama selain itu juga akan timbul sikap timbal balik yang didapat dari karyawan berupa kinerja yang semakin baik yang diberikan karyawan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Runtuwene, (2020) menunjukkan bahwa variable motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PDAM kota Tomohon. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Sembiring & Nainggolan, (2020) menunjukkan bahwa motivasi kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan PT. Buana Cipta Propertindo. Sejalan dengan dua penelitian diatas dalam penelitian yang dilakukann oleh Hanafi & Yohana, (2017) menunjukkan hasil bahwa variable motivasi kerja terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh positif signifikan.

3. Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

Etika merupakan sikap kepribadian seseorang yang didominasi dimiliki oleh individu sikap tersebut seperti watak, keyakinan dan karakter individu, Aji & Cori, (2019). Selain itu pendapat lain juga disampaikan oleh (Jufrizen, 2017) mengemukakan bahwa etika kerja merupakan doktrin dalam pekerjaan yang diyakini oleh sebagian orang atau kelompok sebagaimana terwujud nyata dan has dalam perilaku kerja karyawan. Peneliti menyimpulkan pendapat ahli diatas bahwa etika kerja merupakan kebiasaan yang telah mendarahdaging di dalam organisasi yang menjadi kebiasaan.

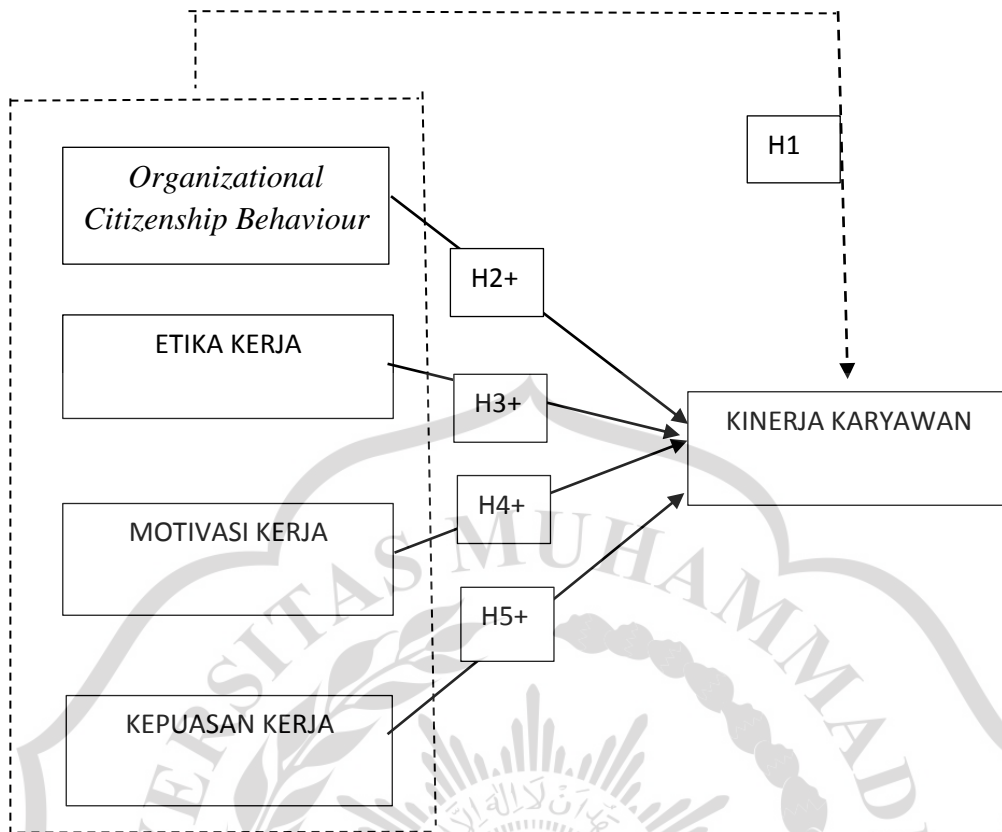
Dalam penelitian Budianto et al., (2018) menghasilkan bahwa etika kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Ramayana Lestari Sentosa, Tbk. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh (Rum et al., 2019) dilaksanakan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Persero) menghasilkan bahwa etika kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Persero).

4. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional atau perasaan yang timbul dari karyawan dan mencitai pekerjaanya, sikap tersebut tercerminkan dalam moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja, Hasibuan (2017) dalam Wijaya, (2018). Dalam pendapat lain disampaikan oleh Sembiring & Nainggolan, (2020) bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan yang relevansinya mencakup aspek penerimaan gaji, peluang pengembangan

karier, pengembangan relasi pegawai dan lain-lainnya. Peneliti menyimpulkan dari pendapat ahli diatas bahwa kepuasan kerja merupakan keinginan timbal baik dari kinerja yang telah dilakukan karyawan untuk organisasi.

Hasil penelitian Sembiring & Nainggolan, (2020) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Buana Cipta Propertindo. Dalam penelitian lain yang diteliti oleh Bagis et al., (2019) menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan studi penelitian pada institute pendidikan. Sejalan dengan kedua penelitian diatas penelitian (I Wayan Arya Lantara, 2018) juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyaawan PT . Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC). Berdasarkan literature penelitian maka kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Keterangan gambar:

Hubungan secara simultan →

Hubungan secara Parsial →

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori dan telah digunakan dalam kerangka pemikiran, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. H1: *Organizational citizenship behaviour (OCB)*, motivasi kerja, etika kerja, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. H2: *Organizational citizenship behaviour (OCB)* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
3. H3: Motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
4. H4: Etika kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
5. H5: Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

