

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

1. *Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Schultz (Prihatsanti, 2010) menyatakan bahwa OCB melibatkan usaha ekstra yang melebihi persyaratan minimum dari pekerjaan. Karyawan melakukan tindakan diluar peran yang dibebankan sebagai anggota organisasi dengan melakukan perilaku yang bukan bagian dari uraian jabatan. OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. OCB ini juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*ektra-role*).

Organ (2006) menyatakan kinerja *extra-role* merupakan perilaku dimana pekerjaan diluar kewajiban formal yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung, namun lebih pada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan. Organ (2006) menjelaskan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description* ini disebut *in role behavior*. Sedangkan melakukan pekerjaan yang tidak sebatas dengan tugas-tugas yang terdapat dalam deskripsi kerjanya disebut *extra role behavior* atau disebut dengan istilah

OCB (*organizational citizenship behavior*) atau perilaku kewarganegaraan karyawan.

Baron (2005) mendefinisikan OCB sebagai perilaku prososial yang terjadi dalam organisasi baik yang diberi maupun yang tidak diberi imbalan oleh perusahaan. Perilaku prososial adalah suatu tindakan menolong yang menguntungkan orang lain tanpa harus menyediakan suatu keuntungan langsung pada orang yang melakukan tindakan tersebut, dan mungkin bahkan melibatkan suatu resiko bagi orang yang menolong.

Organ (2006) mendefinisikan OCB merupakan perilaku individu yang memiliki kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem *reward* dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi. OCB bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi melainkan sebagai pilihan personal.

Organisasi menginginkan dan perlu pekerja yang mau melakukan hal-hal yang tidak terdapat dalam *job description*, organisasi berkepentingan dengan berkembangnya sumber daya manusia yang memiliki OCB (Wibowo, 2011). OCB merupakan bentuk perilaku pilihan dan inisiatif individual yang jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini dimana tugas-tugas semakin banyak, organisasi membutuhkan perilaku OCB yang baik seperti

mengeluarkan pendapat yang konstruktif tentang tempat kerja mereka, membantu yang lain dalam timnya, menghindari konflik yang tidak perlu.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan salah satu perilaku prososial yang dilakukan di tempat kerja tanpa mengharapkan suatu imbalah, dan perilaku ini bebas tidak terkait dalam suatu peraturan dalam organisasi tetapi hal ini dapat menguntungkan dalam organisasi tersebut. Contoh dalam melakukan OCB adalah ketika karyawan tersebut dapat membantu rekan sekerjanya dan ikut berpartisipasi dalam mengembangkan organisasi tersebut.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*

Baron (2005) ada faktor-faktor yang dapat menyebabkan munculnya OCB dalam suatu organisasi yaitu

a. Faktor kepuasan kerja,

Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, semakin besar kecenderungan mereka untuk melakukan OCB, khususnya tindakan yang memunculkan loyalitas terhadap organisasi.

b. Keadilan

Ketika seseorang merasa dirinya diperlakukan secara adil oleh perusahaan, mereka cenderung menunjukkan perilaku OCB dibandingkan bila mereka merasa diberlakukan sebaliknya.

- c. Persepsi pegawai terhadap keluasan pekerjaan mereka,

Perilaku yang mana yang merupakan bagian dari tugas, dan mana yang sukarela. Semakin luas karyawan mendefinisikan pekerjaan mereka, semakin cenderung mereka melakukan OCB.

Organ (Prihatsanti, 2010) menyebutkan faktor-faktor yang dapat menyebabkan OCB adalah

- a. Kepribadian
- b. Kepuasan kerja
- c. Komitmen organisasi
- d. Keterlibatan kerja
- e. Keadilan organisasi
- f. Dukungan organisasi dimana terdapat hubungan antara OCB dengan sejauh mana karyawan percaya bahwa organisasi menghargai dan peduli terhadap karyawan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi OCB adalah dengan adanya kepuasan kerja pada diri karyawan tersebut dan sistem yang ada dalam organisasi tersebut, seperti keadilan dalam organisasi, komitmen kerja, kepribadian, persepsi terhadap pekerjaannya.

3. Aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organ (2006) menjelaskan terdapat lima aspek atau lima dimensi dalam OCB, yaitu

a. *Altruism*

Menunjukkan suatu pribadi yang lebih mementingkan kepentingan orang lain dibandingkan dengan kepentingan pribadinya. Misalnya, karyawan yang sudah selesai dengan pekerjaannya membantu karyawan lain dalam menghadapi pekerjaan yang sulit.

b. *Courtesy*

Menunjukkan suatu perilaku membantu orang lain secara sukarela dan bukan merupakan tugas serta kewajibannya. Dimensi ini menunjukkan perilaku membantu karyawan baru berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi. Misalnya, membantu dalam mempergunakan peralatan dalam bekerja.

c. *Sportsmanship*

Menunjukkan suatu kerelaan/toleransi untuk bertahan dalam suatu keadaan yang tidak menyenangkan tanpa mengeluh. Perilaku ini menunjukkan suatu daya toleransi yang tinggi terhadap lingkungan yang kurang atau bahkan tidak menyenangkan.

d. *Civic Virtue*

Terlibat dalam aktivitas organisasi dan peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi. Secara sukarela berpartisipasi,

bertanggung jawab dan terlibat dalam mengatasi masalah-masalah organisasi demi kelangsungan organisasi. Karyawan juga aktif mengemukakan gagasan-gagasannya serta ikut mengamati lingkungan bisnis dalam hal ancaman dan peluang. Misalnya, aktif berpartisipasi dalam rapat organisasi.

e. *Conscientiousness*

Suatu perilaku yang menunjukkan upaya sukarela untuk meningkatkan cara dalam menjalankan pekerjaannya secara kreatif agar kinerja organisasi meningkat. Perilaku tersebut melibatkan kreatif dan inovatif secara sukarela untuk meningkatkan kemampuannya dalam bekerja demi peningkatan organisasi. Karyawan tersebut melakukan tindakan-tindakan yang menguntungkan organisasi melebihi dari yang disyaratkan, misalnya berinisiatif meningkatkan kompetensinya, secara sukarela mengambil tanggung jawab diluar wewenangnya. Misalnya, mengikuti seminar dan kursus yang di sediakan organisasi.

Sedangkan Graham (dalam Ahdiyana) mengemukakan tiga aspek dalam OCB yaitu:

- a. Ketaatan yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi.
- b. Loyalitas yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi.

c. Partisipasi yang menggambarkan kemauan karyawan untuk secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi. Partisipasi terdiri dari:

- 1) Partisipasi sosial yang menggambarkan keterlibatan karyawan dalam urusan-urusan organisasi dan dalam aktivitas sosial organisasi. Misalnya: selalu menaruh perhatian pada isu-isu aktual organisasi atau menghadiri pertemuan-pertemuan tidak resmi.
- 2) Partisipasi advokasi, yang menggambarkan kemauan karyawan untuk mengembangkan organisasi dengan memberikan dukungan dan pemikiran inovatif. Misalnya: memberi masukan pada organisasi dan memberi dorongan pada karyawan lain untuk turut memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan organisasi.
- 3) Partisipasi fungsional, yang menggambarkan kontribusi karyawan yang melebihi standar kerja yang diwajibkan. Misalnya: kesukarelaan untuk melaksanakan tugas ekstra, bekerja lembur untuk menyelesaikan proyek penting, atau mengikuti pelatihan tambahan yang berguna bagi pengembangan organisasi.

Dari aspek-aspek diatas dapat disimpulkan bahwa OCB adalah sikap kepedulian seseorang terhadap kemajuan dari organisasi tersebut, kepedulian dengan karyawan lain dan bagaimana karyawan tersebut menghadapi kewajiban dalam bekerja dan loyalitas karyawan terhadap sesama karyawan dan organisasinya.

B. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Tiffin (dalam As'ad, 2001), kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan. Kemudian Blum (dalam As'ad, 2001), kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu baik didalam maupun di luar kerja. Berdasar penjelasan ini dapat dilihat bahwa gaji bukanlah faktor mutlak yang mendasari orang puas atau tidak puas.

Sementara itu Locke (dalam Wijono, 2010) berpendapat bahwa yang berhubungan dengan kepuasan atau ketidak puasan kerja cenderung lebih mencerminkan penafsiran dari karyawan yang berhubungan dengan pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan masa lalu dari pada harapan-harapan untuk masa yang akan datang. Kemudian Lucke (1976 dalam Wijono, 2010) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi positif dan menyenangkan individu. Locke juga membedakan kepuasan kerja dari segi moral dan keterlibatan kerja. Locke mengatagorikan moral dan kepuasan kerja sebagai suatu emosi positif yang akan dilalui karyawan.

Robbins (2008) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah

evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaannya, sementara seseorang yang merasa tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negative tentang pekerjaannya tersebut.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hal yang terpenting untuk mendapatkan hasil yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Harold E. Burt (dalam As'ad, 2001) terdiri dari :

- a. Faktor hubungan antar karyawan :
 - 1) Hubungan langsung antara manajer dengan karyawan
 - 2) Faktor psikis dan kondisi kerja
 - 3) Hubungan sosial di antara karyawan
 - 4) Sugesti dari teman sekerja
 - 5) Emosi dan situasi kerja
- b. Faktor-faktor Individual :
 - 1) Sikap
 - 2) Umur

3) Jenis Kelamin

c. Faktor-faktor luar :

1) Keadaan keluarga karyawan

2) Rekreasi

3) Pendidikan

Pendapat lain dikemukakan oleh Ghiselli & Brown (1950, dalam As'ad, 2001), mengemukakan bahwa ada lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja, yaitu

a. Kedudukan (posisi)

Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

b. Pangkat (golongan)

Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkatan (golongan), sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya.

c. Umur

Hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Umur di antara 25 tahun sampai 34 tahun dan umur 40 sampai 45 tahun adalah merupakan umur-umur yang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.

d. Jaminan finansial dan jaminan sosial

Masalah finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

e. Mutu pengawasan

Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktifitas kerja. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting bagi organisasi kerja.

As'ad (2001) berpendapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdiri dari empat faktor yaitu :

- a. Faktor psikologik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kewajiban karyawan yang meliputi minat ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan ketrampilan.
- b. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

- c. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.
- d. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi munculnya kepuasan kerja. Yaitu dengan adanya faktor *interen* dan faktor *ekstern*. Faktor *interen* ini muncul pada diri sendiri yang dapat mempengaruhi munculnya kepuasan kerja seperti umur, motivasi, sikap terhadap pekerjaan, persepsi terhadap pekerjaan dan lain sebagainya. Sedangkan untuk faktor *ekstern* yaitu faktor-faktor yang datang dari luar diri karyawan seperti lingkungan kerja, gaji, kedudukan, sistem dalam organisasi tersendiri, hubungan dengan karyawan lain dan lain sebagainya.

3. Teori Tentang Kepuasan Kerja

Teori tentang kepuasan kerja yang cukup dikenal menurut Wexley dan Yukl (dalam As'ad, 2001) adalah :

a. *Discrepancy theory* (Teori ketidaksesuaian)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy* (perbedaan), tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Sebaliknya semakin jauh kenyataan yang dirasakan itu dibawah standar minimum sehingga terjadi *negative discrepancy*, maka makin besar pula ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaan.

b. *Equity theory* (Teori keadilan)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*Equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri.

c. *Two factor theori* (Teori dua faktor)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinyu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* (motivator) dan *dissatisfies* (*hygiene factors*).

Satisfies ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan : pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Dikatakan bahwa hadirnya faktor ini akan menimbulkan kepuasan, tetapi tidak hadirnya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan.

Dissatisfies (*hygiene faktor*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari : gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status. Perbaikan terhadap kondisi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena ini bukan merupakan sumber dari kepuasan kerja.

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa dalam mencapai kepuasan kerja dapat ditinjau dengan berbagai cara yaitu dengan *Discrepancy theory*, *Equity theory* dan *Two factor theory*.

4. Aspek-aspek kepuasan kerja

As'ad (2001) aspek-aspek pekerjaan yang akan digunakan untuk mencari sumber kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja disuatu organisasi menggunakan teori dua faktor. Herzberg menyimpulkan bahwa karyawan memiliki dua katagori kebutuhan yang berbeda, yang disebut *Hygiene factor* dan *Motivator*.

Hegiene faktor berkaitan dengan konteks pekerjaan, yaitu faktor ekstrinsik pekerjaan yang meliputi faktor-faktor

- a. Administrasi dan kebijakan perusahaan, yaitu derajat kesesuaian yang dirasakan keryawan dari semua kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan.
- b. Kepemimpinan, yaitu derajat kewajaran kepemimpinan yang dirasakan oleh karyawan.
- c. Gaji, yaitu derajat kewajaran dari gaji yang diterima sebagai imbalan untuk kinerjanya,
- d. Hubungan interpersonal, yaitu kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi dengan karyawan lainnya.
- e. Kondisi kerja, yaitu derajat kesesuaian kondisi kerja dengan proses pelaksanaan tugas pekerjaanya.
- f. Rasa aman, yaitu derajat keamanan yang dirasakan karyawan saat bekerja.

Dan untuk faktor dalam *motivator*, mencakup faktor-faktor yang berkaitan dengan isi dari pekerjaan, yang merupakan faktor intrinsik dari pekerjaan yang meliputi

- a. Taggung jawab (*responsibility*), yaitu besar kecilnya tanggung jawab yang dirasakan seorang karyawan.
- b. Kemajuan (*advancement*), yaitu besar kecilnya kemungkinan karyawan dapat maju dalam pekerjaannya.
- c. Pekerjaan itu sendiri, yaitu besar kecilnya tantangan yang dirasakan karyawan dari pekerjaannya.
- d. Capaian (*achievement*), yaitu besar kecilnya kemungkinan karyawan mencapai prestasi kerja yang tinggi.
- e. Pengakuan (*recognition*), yaitu besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada karyawan atas unjuk kerjanya.

Robbins (2003) aspek-aspek yang ada pada kepuasan kerja terdapat pada unsur-unsur utama dalam pekerjaan yaitu :

1. Sifat dasar pekerjaan
2. Penyeliaan
3. Upah
4. Kesempatan promosi
5. Hubungan dengan rekan sekerja

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa aspek dalam keuasan kerja terdiri dari diri individu sendiri dan dari lingkungan kerjanya.

C. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan OCB

Dewasa ini banyak kajian baru dan menarik di bidang sumber daya manusia. Manusia dijadikan sebagai subjek dan juga objek dalam penelitian-penelitian Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mencari hal-hal baru yang dapat dijadikan sebagai sumber peningkatan kemampuan manusia itu sendiri. SDM juga merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut. Salah satu aspek baru yang diungkap tentang manusia adalah OCB (*organizational citizenship behaviour*/perilaku kewarganegaraan karyawan).

Baron (2005) mengungkapkan OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya faktor kepuasan kerja, keadilan, persepsi pegawai terhadap keluasan pekerjaan mereka. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya, dan para karyawan akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya.

Robbins (2009) menjelaskan bahwa karyawan yang puas tampaknya akan lebih mungkin untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan mereka.

D. Kerangka Berfikir

Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan peran para sumber daya manusiannya karena sumber daya manusia adalah yang paling penting dan yang sangat menentukan, karena betapapun majunya teknologi, berkembangnya informasi, tersedianya modal, dan memadainya bahan namun jika tanpa sumber daya manusia yang handal maka akan sulit bagi organisasi dan industri akan mencapai tujuannya.

Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan atau bagian penting dalam sebuah organisasi dan industri. Mereka menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi atau industri. Karyawan sebagai penunjang tercapainya tujuan, akan tetapi karyawan juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menjadi dan menentukan prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaannya dalam pekerjaan yang di bebankan kepadanya. Sikap-sikap karyawan ini dikenal sebagai kepuasan kerja, stres, dan frustrasi yang di timbulkan oleh pekerjaan, peralatan, lingkungan, kebutuhan dan sebagainya.

Kepedulian dalam suatu organisasi untuk dapat mencapai suatu tujuan dalam organisasi tersebut dapat terbentuk dengan adanya perilaku yang ditunjukkan dari pelaku organisasi tersebut atau para karyawannya seperti perilaku

menolong, rasa hormat, sportif, tanggung jawab keanggotaan, dan loyalitas. Seperti yang terungkap dalam aspek-aspek yang ada pada OCB.

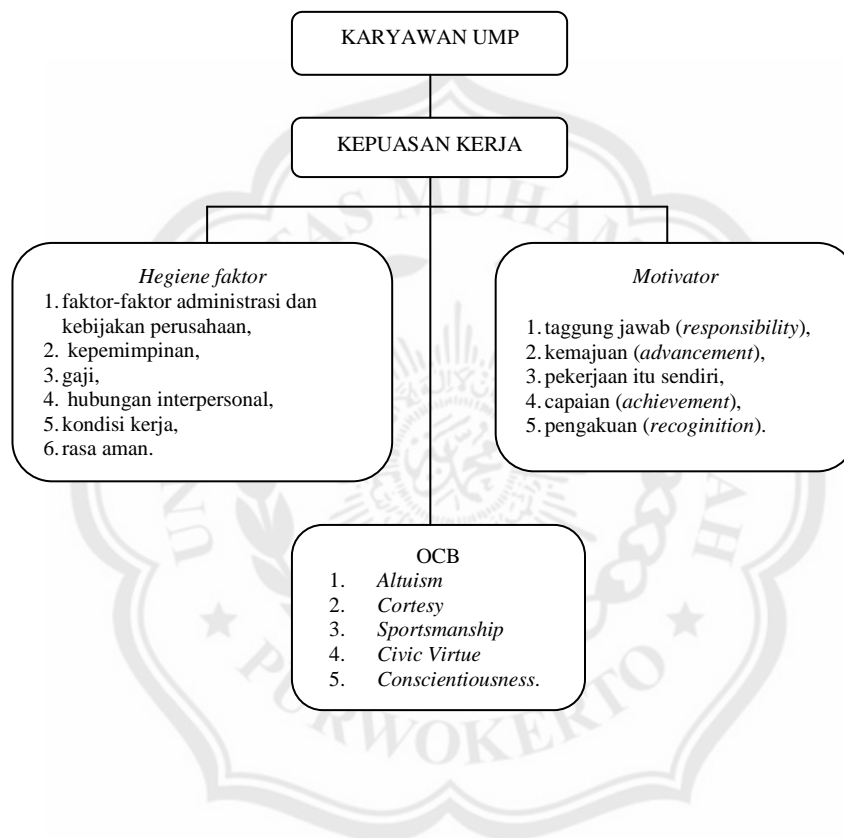
OCB adalah suatu perilaku prososial yang dilakukan oleh karyawan tanpa mengharapkan suatu imbalan tetapi hal ini dapat menguntungkan bagi organisasi tersebut. Faktor-faktor yang dapat memunculkan OCB menurut Baron (2005) terjadi karena dengan adanya kepuasan kerja, keadilan, persepsi pegawai terhadap keluasan pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja dapat mendorong munculnya OCB karena karyawan yang puas akan memiliki keinginan untuk melakukan loyalitas dan kepedulian terhadap organisasinya, karena dengan adanya kepuasan kerja dapat memberikan dampak yang positif terhadap efektifitas dalam organisasi tersebut. Dengan adanya kepuasan kerja sendiri dapat mencegah munculnya perilaku menyimpang di tempat bekerja.

Aspek-aspek yang dapat menilai karyawan puas atau tidak puas dapat dilihat dari kebutuhan yang berbeda yaitu *satisfies* (motivator) dan *dissatisfies* (*hygiene factors*). *Hygiene faktor* berkaitan dengan konteks pekerjaan, yaitu faktor ekstrinsik pekerjaan yang meliputi faktor-faktor administrasi dan kebijakan perusahaan, kepemimpinan, gaji, hubungan interpersonal, kondisi kerja, rasa aman. Dan untuk faktor dalam *motivator*, mencakup faktor-faktor yang berkaitan dengan isi dari pekerjaan, yang merupakan faktor intrinsik dari pekerjaan yang meliputi tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri, capaian, pengakuan. Untuk memberikan gambaran yang jelas dan terarah akan alur

penelitian ini dengan memperhatikan tinjauan kepustakaan serta landasan teori, digambarkan dalam kerangka konsep seperti berikut ini :

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian hubungan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan



E. Hepotesis Penelitian

Ada hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.