

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Persepsi Dukungan Organisasi

2.1.1.1 Pengertian Persepsi Dukungan Organisasi

Pada sebuah perusahaan tentu pegawai membutuhkan dukungan dari perusahaan tersebut di luar dari timbal balik yang wajib diberikan oleh perusahaan. Dukungan dari perusahaan akan berpengaruh kepada psikologis Pegawai dalam bekerja. Dengan kondisi psikologi yang positif maka pegawai akan dapat berkontribusi kemampuan terbaik yang bisa mereka berikan pada perusahaan. Untuk itu, perlu adanya suatu dukungan dari organisasi atau tempat pegawai bekerja. Namun, penilaian akan dukungan tersebut akan berbeda pada setiap karyawan.

Menurut Hendry Setiyawan, Siti Nur Azizah (2019) Persepsi dukungan organisasional yakni merupakan suatu keyakinan secara global yang dikembangkan oleh pegawai tentang sejauh mana terjalannya komitmen organisasi pada mereka (pegawai) dilihat adanya penghargaan organisasi terhadap kontribusi mereka dan perhatian organisasi terhadap kehidupan mereka.

Menurut Robbins & Judge dalam Sari (2019) persepsi dukungan organisasi didefinisikan sebagai sejauh mana pegawai percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Sedangkan menurut Ismainar (2018:162) tentang persepsi dukungan organisasi menjelaskan bahwa “persepsi dukungan organisasi berpacu kepada pandangan pegawai mengenai

sejauh mana organisasi menilai penting bagi kebutuhan sosioemosional mereka seperti penghargaan, kepedulian dan benefit seperti gaji dan tunjangan kesehatan”.

Menurut Eisenberger, et al. Dalam Wijaya dan Yuniawan (2017) persepsi dukungan organisasi adalah keadaan dimana karyawan merasa yakin atas besarnya kepedulian organisasi atas kontribusi yang telah diberikan oleh para karyawannya dengan begitu mengusahakan kesejahteraan mereka.

Sedangkan menurut Rhoades, dkk dalam Sholeh (2018) bahwa persepsi dukungan organisasi itu mengacu kepada keyakinan seorang karyawan kepada tempat ia bekerja dengan bagaimana organisasi tersebut menghargai kontribusinya serta kepedulian organisasi terhadap kesejahteraannya.

Tabel 2. 1

Konsep dan Kesimpulan Persepsi Dukungan Organisasi

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Persepsi Dukungan Organisasi
1.	2019	Hendry Setiyawan & Siti Nur Azizah	Persepsi dukungan organisasional yakni keyakinan menyeluruh dari seorang pegawai tentang komitmen organisasi pada pegawai dilihat dari adanya penghargaan organisasi terhadap kontribusi mereka dan perhatian organisasi terhadap kehidupan mereka.
2.	2019	Robbins & Judge Dalam Sari	Persepsi dukungan organisasi didefinisikan sebagai sejauh mana pegawai percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka
3.	2018	Ismainar	Persepsi dukungan organisasi berpacu kepada pandangan pegawai mengenai sejauh mana organisasi menilai penting bagi kebutuhan sosioemosional mereka

			seperti penghargaan, kepedulian dan benefit seperti gaji dan tunjangan kesehatan.
4.	2017	Eisenberger, et al. Dalam Wijaya dan Yuniawan	Persepsi dukungan organisasi adalah keadaan dimana karyawan merasa yakin atas besarnya kepedulian organisasi atas kontribusi yang telah diberikan oleh para karyawannya dengan begitu mengusahakan kesejahteraan mereka
5.	2018	Rhoades, dkk dalam Sholeh	Persepsi dukungan organisasi itu mengacu kepada keyakinan seorang karyawan kepada tempat ia bekerja dengan bagaimana organisasi tersebut menghargai kontribusinya serta kepedulian organisasi terhadap kesejahteraannya.

Sumber :Hasil oleh peneliti (2021)

Berdasarkan beberapa definisi persepsi dukungan organisasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi merupakan suatu keyakinan seorang karyawan terhadap penilaian tempat ia bekerja dalam mensejahterakannya baik berupa penghargaan, *reward*, maupun kepedulian. Hal tersebut menandakan bahwa persepsi dukungan organisasi memang diperlukan dalam suatu organisasi terutama dalam pekerjaan, karena karyawan perlu merasakan suatu kebanggaan atas kontribusi yang telah ia berikan kepada tempat ia bekerja dan merasa diakui atas hasil kerjanya.

2.1.1.2 Indikator Persepsi Dukungan Organisasi

Rhoades dan Eisenberger dalam Putra dan Sriathi (2017) mengemukakan indikator untuk mengukur persepsi dukungan organisasi antara lain:

1. Adanya penghargaan dari organisasi dengan segala pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan;

2. Adanya penghargaan dari organisasi dengan segala usaha yang telah karyawan berikan terhadap perusahaan;
3. Adanya perhatian dari organisasi untuk berbagai keluhan dari karyawan mengenai pekerjaan maupun kehidupan pribadinya;
4. Adanya kepedulian dari organisasi tentang bagaimana kesejahteraan karyawan;
5. Organisasi akan memberitahu karyawan pada saat mereka melakukan kesalahan dalam bekerja;
6. Adanya kepedulian dari organisasi tentang kepuasan karyawan dalam pekerjaannya;
7. Adanya perhatian dari organisasi; dan
8. Organisasi bangga atas segala pencapaian karyawan dalam bekerja.

Allen dan Brady dalam Prasetyo (2016) mengemukakan indikator persepsi dukungan organisasi yakni:

1. Sikap organisasi terhadap ide-ide karyawan dengan menerima pendapat atau masukan yang karyawan sampaikan serta memasukkan ide dari pegawai untuk kebaikan kemajuan organisasi.
2. Sikap pada masalah yang dihadapi karyawan dimana supervisor mau mendengarkan keluhan karyawan dan mau membantu karyawan agar merasa dipedulikan.
3. Sikap pada kesejahteraan dan kesehatan karyawan dimana organisasi memberikan penghargaan terhadap karyawan berupa reward dan memberikan perhatian bagi kesehatan karyawan seperti memberikan jaminan kesehatan.

Sedangkan Robbins dan Judge dalam Sari (2019) mengemukakan indikator persepsi dukungan organisasi yaitu:

1. Penghargaan, dimana organisasi memberikan reward terhadap karyawan baik berupa gaji maupun kenaikan pangkat serta adanya penghargaan berupa motivasi dari supervisor.
2. Kepedulian, adanya bentuk rasa simpati supervisor terhadap karyawan dalam bentuk pertolongan atau perhatian.
3. Kesejahteraan, karyawan dapat merasa sejahtera apabila mereka mendapatkan perlindungan baik berupa jaminan kesehatan maupun berbentuk salary atau bonus.

2.1.1.3 Aspek-Aspek Persepsi Dukungan Organisasi

Rhodes dan Eisenberger dalam Sholeh (2018) mengemukakan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi memiliki aspek-aspek, sebagai berikut:

a. Keadilan

Cropanzo & Greenberg telah menjelaskan dua keadilan yakni keadilan dalam aspek struktural dimana hal tersebut mencakup aturan-aturan formal serta keputusan yang menyangkut pegawai. Serta keadilan dalam aspek sosial dimana dapat dikatakan sebagai keadilan interaksional yang meliputi pelakuan organisasi terhadap pegawai pada penghargaan martabat serta penghormatan, (Rhoades & Eisenberger dalam Sholeh, 2018).

b. Dukungan Supervisor

Kottke & Sharafinski dalam Sholeh (2018), mengemukakan bahwa pegawai menelaah dengan pandangnya secara umum mengenai sejauh mana atasan menilai kontribusinya serta bagaimana kepedulian atasan terhadap kesejahteraannya. Hal tersebut dikarenakan atasan memiliki peran sebagai orang yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja pegawainya dalam organisasi tersebut dengan mengacu kepada penilaian tersendiri. Begitupun dengan pegawai yang akan melihat ada atau tidaknya dukungan dari organisasi tempat ia bekerja.

c. Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerjaan

Bentuk dari penghargaan organisasi serta kondisi pekerjaan ini yakni gaji, pengakuan, promosi, keamanan dalam bekerja, kemandirian, peran stressor, dan pelatihan.

Sedangkan Allen & Brady dalam Prasetyo (2016) mengemukakan aspek persepsi dukungan organisasi yakni:

a. Sikap organisasi terhadap ide-ide karyawan.

Hal ini menjadikan persepsi yang positif ketika organisasi mendengarkan dan menggunakan ide pegawai. Begitupun sebaliknya, bila perusahaan tidak menerima ide pegawai dan melakukan segala sesuatu sendiri persepsi akan menjadi negatif.

b. Sikap pada masalah yang dihadapi karyawan

Pegawai akan merasa tidak mendapat dukungan dari organisasi apabila perusahaan tidak menunjukkan sikap dalam membantu mereka dalam menghadapi masalah.

c. Sikap pada kesejahteraan dan kesehatan karyawan

Pegawai akan melihat bagaimana organisasi memberikannya agar mereka dapat bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

Selanjutnya Robbins dan Judge dalam Sari (2019) mengemukakan aspek persepsi dukungan organisasi yaitu:

a. Penghargaan

Ada penghargaan berbentuk finansial seperti gaji, upah, insentif, atau tunjangan. Tetapi, ada juga penghargaan diluar finansial seperti pujian, penerimaan, pengakuan atau yang lainnya yang tidak kalah pentingnya dalam meningkatkan kinerja pegawai.

b. Kepedulian

Rasa peduli merupakan bentuk pimpinan terhadap pegawainya untuk memberikan penghargaan baik dalam bentuk waktu, gagasan, perhatian, maupun yang lainnya.

c. Kesejahteraan

Kesejahteraan (*well-being*) yang sedang juga dikenal sebagai kesejahteraan subjektif, emosi, atau kebahagiaan. Pengertian lain kesejahteraan dikaitkan dengan tujuan hidup yang bermakna.

2.1.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Dukungan Organisasi

Faktor-faktor berpengaruh kepada persepsi terhadap dukungan organisasi yang dikemukakan oleh Ghani dan Hussin dalam Meiwintar (2016) yakni:

- a) Kepercayaan (*Trust*)
- b) Akses Mendapatkan Informasi
- c) Akses mendapatkan pembelajaran dan pengembangan

Selain itu, Farasat & Ziaaddini dalam Hadiyanti dan Prasetio (2020: 2448) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dukungan organisasi yaitu:

- a. Memberikan penghargaan kepada karyawan
- b. Memperhatikan kesejahteraan
- c. Peduli terhadap karyawan, dan
- d. Kondisi kerja.

2.1.2 Kepuasan Kerja

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kenyamanan dan tingginya loyalitas pegawai pada perusahaan dapat tumbuh apabila seorang pegawai memperoleh kepuasan kerja mereka. Kepuasan kerja sendiri memang mempengaruhi seberapa baik produktivitas kerja mereka. Oleh karena itu, pimpinan perlu memahami segala hal yang bisa menciptakan kepuasan kerja pegawainya.

Menurut Green dan Baron dalam Hamali (2016:200) mendeskripsikan bahwa kepuasan kerja dikatakan sebagai sikap positif atau negatif pegawai terhadap pekerjaannya.

Menurut Afandi (2018) kepuasan kerja termasuk sikap (positif) tenaga kerja pada pekerjaannya, dimana hal tersebut timbul berdasarkan penilaiannya pada situasi kerja. Penilaian tersebut juga dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan.

Sedangkan menurut Edison (2016) kepuasan kerja merupakan sebuah perasaan yang muncul pada diri pegawai mengenai hal-hal yang menyenangkan atau tidak pada suatu pekerjaan yang mereka kerjakan. Kepuasan kerja yang tinggi menjadi ciri organisasi dikelola dengan baik serta merupakan hasil kepemimpinan yang efektif.

Tabel 2. 2

Konsep dan Kesimpulan Kepuasan Kerja

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Kepuasan kerja
1.	2016	Green dan Baron dalam Hamali	Kepuasan kerja dikatakan sebagai sikap positif atau negatif pegawai terhadap pekerjaannya.
2.	2018	Afandi	Kepuasan kerja termasuk sikap (positif) tenaga kerja pada pekerjaannya, dimana hal tersebut timbul berdasarkan penilaiannya pada situasi kerja. Penilaian tersebut juga dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan.
3.	2016	Edison	Kepuasan kerja merupakan sebuah perasaan yang muncul pada diri

			pegawai mengenai hal-hal yang menyenangkan atau tidak pada suatu pekerjaan yang mereka kerjakan. Kepuasan kerja yang tinggi menjadi ciri organisasi dikelola dengan baik serta merupakan hasil kepemimpinan yang efektif.
--	--	--	---

Sumber :Hasil oleh peneliti (2021)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan rasa kepercayaan mereka dengan bentuk motivasi diri terhadap pekerjaannya karena merasa puas akan hal tersebut sehingga mereka merasa senang dan menjadikan tingkat produktifitas yang tinggi. Seorang pegawai dapat merasa puas ataupun sebaliknya pada pekerjaannya, dan hal tersebut merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yakni tergantung kepada cara pegawai mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginankeinginannya dan hasil keluarannya.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Anwar Prabu Mangkunegara dalam Hamali (2016:205-206) menyatakan adanya dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor karyawan, yaitu kecakapan khusus, kecerdasan (IQ), pendidikan, umur, pengalaman kerja, jenis kelamin, kondisi fisik, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktturnorganisasi, kedudukan, pangkat (golongan), mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, hubungan kerja.

Sedangkan Sopiah dalam Hamali (2016:206) menyatakan aspek-aspek kerja yang berpengaruh pada kepuasan kerja atau disebut juga sebagai dimensi dari kepuasan kerja adalah:

- a. promosi,
- b. gaji
- c. pekerjaan itu sendiri,
- d. supervisi,
- e. teman kerja,
- f. keamanan kerja,
- g. kondisi kerja,
- h. administrasi/kebijakan perusahaan,
- i. komunikasi,
- j. tanggung jawab,
- k. pengakuan,
- l. prestasi kerja,
- m. kesempatan untuk berkembang

2.1.2.3 Indikator Kepuasan Kerja

Penggunaan indikator kepuasan kerja yakni menggunakan indikator menurut Luthans (2006) dalam Styowidodo (2020):

- a. Perasaan puas terhadap gaji,
- b. Puas dengan promosi,
- c. Perasaan puas dengan rekan kerja,
- d. Perasaan puas terhadap pengawasan,
- e. Perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri

Selain itu, indikator kepuasan kerja menurut Afandi (2018:82) adalah sebagai berikut:

- a. Pekerjaan, ini termasuk dari pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
- b. Upah, dimana insentif yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
- c. Promosi, dimana terjadinya kemungkinan seseorang dapat naik jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
- d. Pengawas, dimana seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
- e. Rekan kerja, dimana seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

2.1.3 Perilaku kewarganegaraan organisasi

2.1.3.1 Pengertian Perilaku kewarganegaraan Organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Berbagai macam definisi dikemukakan oleh para ilmuwan. Menurut Sri Widodo (2015) definisi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dimana merupakan sikap yang melebihi kewajiban formal (*ekstra role*) yang berkaitan dengan kompensasi secara langsung. Artinya, seorang yang memiliki Perilaku kewarganegaraan organisasi tinggi tidak akan mengharapkan imbalan, namun Perilaku kewarganegaraan organisasi lebih kepada perilaku social pada diri tiap-tiap individu untuk bekerja melebihi dari apa yang dijerjakan, seperti membantu rekan di saat jam istirahat dengan sukarela adalah salah satu contohnya.

Sejalan dengan itu, menurut Styowidodo (2020) mendefinisikan Perilaku kewarganegaraan organisasi adalah perilaku sukarela anggota organisasi bukan tindakan yang diberikan atau dipaksakan oleh organisasi. Perilaku kewarganegaraan organisasi ini berkarakter yang ditandai dengan bantuan yang diberikan tetapi bukan berupa bagian dari tugas, dilakukan secara spondan, dan tidak di minta serta dengan membantu rekan kerja tanpa memperoleh imbalan. OCB ini merupakan sikap dan perilaku pegawai dalam bekerja dengan sukarela serta adanya rasa sebagai pegawai yang merasa puas apabila dapat berkontribusi lebih pada organisasi sehingga jika apabila ditampilkan pun tidak diberi hukuman. Hal tersebut bukan sebagai akibat dari adanya sistem penghargaan yang diberikan perusahaan secara formal hanya pekerja yang sukarela untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Menurut Robbins dalam Lubis (2016) mengemukakan bahwa Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Tabel 2. 3

Konsep dan Kesimpulan Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Perilaku Kewarganegaraan Organisasi
1.	2015	Sri Widodo	Perilaku Kewarganegaraan Organisasi merupakan sikap yang melebihi kewajiban formal (<i>ekstra role</i>) yang berkaitan dengan kompensasi secara langsung.
2.	2020	Styowidodo	Perilaku kewarganegaraan organisasi adalah perilaku sukarela anggota organisasi bukan tindakan yang diberikan atau dipaksakan oleh organisasi.
3.	2016	Robbins dalam Lubis	Perilaku Kewarganegaraan Organisasi merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Sumber :Hasil oleh peneliti (2021)

Sehingga dapat disimpulkan dari pengertian Perilaku Kewarganegaraan Organisasi di atas bahwa hal tersebut merupakan perilaku pegawai yang dipilih oleh mereka untuk melaksanakan pekerjaan diluar dari pekerjaan wajib mereka serta tidak ada sistem *reward*, namun sikap tersebut dapat berfungsi dan berdampak pada keberlangsungan pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

2.1.3.2 Aspek-aspek Perilaku kewarganegaraan organisasi

Aspek-aspek Perilaku kewarganegaraan oleh Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) dibagi menjadi lima aspek yakni:

a. *Altruism* (Menolong Orang Lain)

Perilaku menolong muncul bukan karena adanya tekanan atau kewajiban pada pekerjaan organisasional, melainkan bersifat sukarela dan tidak berdasar norma-norma tertentu. Seperti menolong pegawai lain baik yang berhubungan dengan pekerjaannya ataupun masalah pribadi orang lain. Hal ini dilakukan tanpa mengharapkan imbalan apapun.

b. *Consciousness* (Perilaku Melebihi Standar Minimum)

Perilaku melebihi standar persyaratan minimum organisasi yang diharapkan organisasi. Individu yang sadar akan tanggung jawabnya akan disiplin terhadap waktu, disiplin dalam kehadiran, melakukan sesuatu melebihi kebutuhan dan harapan normal, bijaksana dalam mengikuti peraturan-peraturan organisasi.

c. *Courtesy* (Menghormati Orang Lain)

Perilaku ini berkaitan dengan hubungan pegawai dengan pegawai lainnya agar terhindar dari masalah interpersonal. Memberikan perilaku yang baik serta hormat kepada orang lain dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan, termasuk perilaku seperti membantu orang lain, membantu meminimalisir keributan, atau membuat langkah-langkah untuk meredakan atau mengurangi berkembangnya suatu masalah di organisasi. Individu yang memiliki dimensi ini tinggi adalah orang yang menghormati, menghargai, dan memperhatikan orang lain. Pegawai dengan perilaku *courtesy* lebih peka dan berpikiran terbuka dengan hak-hak orang lain.

d. *Sportmanship* (Bersikap Toleran)

Perilaku bertoleransi dan *sportifitas* tinggi pada organisasi tanpa mengeluhkan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan atau masalah bahkan jika individu tidak setuju atau setuju dengan perubahan yang terjadi dalam organisasi. Pegawai dapat memberikan toleransi pada keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan.

e. *Civic Virtue* (Menjadi Warga yang Bijak)

Perilaku yang menunjukkan keinginan untuk tanggung jawab dan perannya dalam aktivitas organisasi, memiliki kepedulian terhadap kelangsungan organisasi. Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas kerjanya. Perilaku ini ditunjukkan dengan keinginan untuk berpartisipasi aktif dalam organisasi. *Civic virtue* dapat berupa kesediaan karyawan untuk terlibat dalam hal-hal yang rutin maupun tidak rutin dalam organisasi untuk menciptakan kesan baik dari organisasi.

2.1.3.3 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Perilaku kewarganegaraan

Organisasi

Shweta dan Srirang dalam Pramudianti (2019) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi diantaranya adalah:

a. Disposisi individu dan motif individu

Disposisi individu ditunjukkan melalui beberapa aspek seperti *positive affectivity*, *negative affectivity*, *conscientiousness*, *agreeableness*, dan juga *locus of control* yang dapat memberi pengaruh terhadap tingkat OCB. Konovsky dan Organ (1996) yang menyatakan bahwa individu dengan *agreeableness* memiliki hubungan dengan *altruism*, *courtesy*, dan *sportsmanship* yang dapat menentukan tingkat

OCB. Selain itu, locus of control memainkan peran penting dalam menentukan tingkat OCB karyawan. Individu dengan locus of control internal cenderung lebih memiliki perilaku OCB daripada mereka yang memiliki locus of control eksternal (Blakely, Srivastava, & Moorman, 2005). Dengan kata lain individu dengan locus of control internal akan lebih antusias jika diukur dengan mereka yang memiliki *locus of control external*. Selain disposisi individu, karyawan didorong oleh motif intrinsik atau ekstrinsik yang mereka miliki untuk melakukan OCB. Karyawan yang memiliki motivasi intrinsik, mereka akan melakukan perilaku peran ekstra untuk kepentingan rekan kerja. Namun, karyawan dengan motivasi ekstrinsik yang lebih tinggi akan melakukan OCB untuk menumbuhkan citra yang baik untuk diri mereka sendiri.

b. Kohesivitas individu

Kohesivitas individu umumnya berhubungan langsung dengan kohesivitas dalam kelompok kerja dalam suatu organisasi. Dalam kelompok kerja, kohesivitas individu perlu dikembangkan diantara sesama anggota. Dengan terciptanya kohesivitas individu dalam kelompok kerja tersebut, maka individu-individu dalam kelompok kerja tersebut dapat saling membantu satu sama lain. Sehingga kohesivitas kelompok akan mendorong munculnya OCB.

c. Sikap karyawan

Sikap positif yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan mereka yang meliputi komitmen organisasi dan kepuasan kerja perlu ditingkatkan, sehingga dapat memengaruhi tingkat OCB dalam organisasi tersebut.

d. Kepemimpinan transformasional

Karyawan cenderung memiliki Perilaku Kewarganegaraan Organisasi saat pemimpin mereka menampilkan gaya kepemimpinan transformasional seperti pemimpin yang memiliki visi kedepan, dapat berperan sebagai role model, merangsang bawahan secara intelektual dan mengkomunikasikan harapan kinerja yang lebih tinggi (Podsakoff MacKenzie, Moorman, & Fetter, 1990). Dengan kata lain munculnya Perilaku Kewarganegaraan Organisasi pada karyawan bergantung pada gaya kepemimpinan dalam organisasi (Podsakoff dkk., 2000).

e. Keadilan organisasi

Jika terjadi adanya keadilan dalam organisasi, maka akan memberikan kontribusi yang sangat penting dalam membentuk Perilaku Kewarganegaraan Organisasi karyawan dalam organisasi.

2.1.3.4 Indikator Perilaku kewarganegaraan Organisasi

Indikator Perilaku kewarganegaraan Organisasi atau *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* menurut Organ (2013) dalam Styowidodo (2020) yakni:

1) *Courtesy*

Courtesy merupakan perilaku menjaga hubungan baik dengan pegawai lain supaya perselisihan tidak terjadi di organisasi.

2. *Civic Virtue*

Civic Virtue merupakan rasa tanggung jawab pegawai dalam berbagai kegiatan organisasi.

3. *Sportifitas*

Sportifitas merupakan kesediaan individu untuk menerima kebijakan yang sudah ditetapkan oleh organisasi

4. *Conscientiousness*

Conscientiousness yakni pengabdian terhadap pekerjaan, *conscientiousness* memiliki ciri-ciri sebagai seorang pun yang mengawasi.

5. *Altruisme*

Altruisme merupakan perilaku sukarela untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.

Sedangkan Podsakoff et all. (2000) membagi Perilaku Kewarganegaraan

Organisasi menjadi tujuh indikator:

- a. Perilaku membantu dimana pegawai membantu teman satu pekerjaannya secara sukarela serta mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan pekerjaan.
- b. Kepatuhan terhadap organisasi dimana pegawai memiliki perilaku yang patuh dengan prosedur serta kebijakan organisasi melebihi harapan minimum perusahaan.
- c. *Sportmanship*, merupakan sikap pegawai yang tidak mengeluh dengan ketidaknyamanan bekerja, serta mempertahankan sikap positif ketika tidak dapat memenuhi keinginan pribadi, mengizinkan seseorang untuk mengambil tindakan demi kebaikan kelompok.
- d. Loyalitas terhadap organisasi dimana adanya kesetiaan pegawai untuk mencegah dan menjaga organisasi dari ancaman eksternal serta mempromosikan reputasi organisasi.
- e. Inisiatif individual dimana hal ini merupakan derajat antusiasme serta komitmen ekstra pada kinerja melebihi kinerja maksimal dan yang diharapkan.
- f. Kualitas sosial dimana hal ini dijelaskan sebagai tindakan keterlibatan yang bertanggung jawab dan konstruktif dalam proses pekerjaan organisasi.
- g. Perkembangan diri dimana hal ini meliputi keterlibatan pegawai dalam aktivitas untuk meningkatkan kemampuan dan pengalamannya dalam organisasi.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 4

Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini

No.	Judul Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan	
				Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
1.	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Kerja Dan Organizational Citizenship Behavior Generasi Milenial Di Industri Pendidikan. Oleh: Johan Jang, Juliana (2020)	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan Kepuasan kerja berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior	- Membahas variabel Kepuasan Kerja - Membahas variabel Persepsi Dukungan Organisasi - Membahas variabel	Melakukan penelitian pada Generasi Milenial Di Industri Pendidikan	- Penulis melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Panyileukan - Tempat Penelitian di Kota Bandung, Jawa barat

No.	Judul Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan	
				Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
		(OCB) pada karyawan generasi milenial di industri pendidikan di Jabodetabek..	Membahas Perilaku kewarganegaraan organisasi		
2.	Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan Budaya organisasi terhadap organisational Citizenship behaviour melalui kepuasan kerja Oleh : Noer Hayati (2020)	Persepsi dukungan non signifikan terhadap OCB, Persepsi dukungan organisasi non signifikan terhadap kepuasan kerja, Kepuasan kerja signifikan positif terhadap OCB	Membahas variabel Persepsi Dukungan Organisasi - Membahas Perilaku kewarganegaraan organisasi - Membahas variabel Kepuasan Kerja	Melakukan penelitian pada PDAM Surya Sembada Surabaya bagian kelola SDM dan P2K	- Penulis melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Panyileukan - Tempat Penelitian di Kota Bandung, Jawa Barat
3.	Pengaruh dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organisational citizenship behavior pada bank sulutgo Oleh : KK Pandey, VPK Lengkong (2019)	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Dukungan Organisasi (X1), Kepuasan Kerja (X2) dan Komitmen Organisasi (X3), secara bersama-sama atau simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada PT. Bank Sulut Go (Y). -Dukungan Organisasi (X1) berpengaruh secara	Membahas variabel Persepsi Dukungan Organisasi - Membahas Perilaku kewarganegaraan organisasi - Membahas variabel Kepuasan Kerja	Melakukan penelitian pada PT. Bank Sulut Go	- Penulis melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Panyileukan - Tempat Penelitian di Kota Bandung, Jawa Barat

No.	Judul Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan	
				Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
		signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada PT. Bank Sulut Go (Y). - Kepuasan Kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada PT. Bank Sulut Go (Y).			
4.	Pengaruh pemberdayaan, kepuasan kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan stie putra bangsa Oleh: Hendry Setiyawan (2021)	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior.	-Membahas variabel Persepsi Dukungan Organisasi - Membahas Perilaku kewarganegaraan organisasi - Membahas variabel Kepuasan Kerja	Melakukan penelitian pada karyawan stie putra bangsa	- Penulis melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Panyileukan - Tempat Penelitian di Kota Bandung, jawa barat
5.	Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (ocb) dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediator. Azhar, Sari, Anam (2019)	Hasil pengujian mendapatkan persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB,	-Membahas variabel Persepsi Dukungan Organisasi - Membahas Perilaku kewarganegaraan organisasi - Membahas variabel Kepuasan Kerja	Melakukan penelitian pada Hotel Kota Magelang	- Penulis melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Panyileukan - Tempat Penelitian di Kota Bandung, jawa barat

No.	Judul Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan	
				Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
6	<i>The Effect of Perceived Organizational Support and Job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior</i> Muthia Roza Linda, Riza Yonita, Engla Desnim Silvia (2019)	persepsi organisasi dukungan berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional pegawai BPAD di Kabupaten Pasaman Barat; dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan pengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi pegawai BPAD di Barat Kabupaten Pasaman. Secara simultan mempengaruhi variabel terikat dalam penelitian ini sebesar 21,2%, sedangkan	-Membahas variabel Persepsi Dukungan Organisasi - Membahas Perilaku kewarganegaraan organisasi - Membahas variabel Kepuasan Kerja	organisasional pegawai BPAD di Kabupaten Pasaman Barat	- Penulis melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Panyileukan - Tempat Penelitian di Kota Bandung, Jawa Barat
7	<i>The Mediating Effect of Organizational Citizenship Behavior on the Relationship between Perceived Organizational Support and Turnover Intention: A Proposed Framework.</i> Oleh: Saoula Oussama dan	Temuan penelitian ini yaitu ara yang lebih baik melakukan itu peningkatan tingkat perilaku kewarganegaraan di antara karyawan. Jadi , penggunaan OCB dalam	- Membahas variabel perilaku kewarganegaraan organisasi. - Membahas variabel persepsi dukungan organisasi.	- Membahas variabel keinginan berpindah kerja. - penelitian di perusahaan di Malaysia.	- Penulis melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Panyileukan - Tempat Penelitian di Kota Bandung, Jawa Barat

No.	Judul Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan	
				Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
	Husna Johari. <i>School of Business Management, College of Business, Universitas Utara Malaysia, Sintok, Kedah, Malaysia</i>	hubungan antara POS dan TI akan membantu dalam prediksi awal TI dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara variabel dan isi kesenjangan a.			
8	<i>The Effect of Job Satisfaction, Perceived Organizational Support, and Organizational Climate with Organizational Citizenship Behavior in PT XYZ's Employee.</i> Oleh: Annisa Nabila dan Setyo Riyanto. Saudi Journal of Humanities and Social Sciences.	Temuan penelitian ini adalah variabel kepuasan, POS, dan iklim organisasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap OCB. Studi ini juga menunjukkan variabel yang paling mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja.	- Membahas variabel persepsi dukungan organisasi. - Membahas variabel kepuasan kerja. - Membahas variabel perilaku kewarganegaraan organisasi.	- Membahas variabel iklim organisasi. - penelitian pada perusahaan <i>outsourcing</i> Jakarta.	- Penulis melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Panyileukan - Tempat Penelitian di Kota Bandung, Jawa Barat

Sumber :Hasil oleh peneliti (2021)

2.2 Kerangka Pemikiran

Dapat menjelaskan tentang adanya hubungan atau pengaruh variabel bebas yang terdiri dari Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap variabel yang tidak bebas yaitu Perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB). Dimana apabila persepsi dukungan organisasi yang dimiliki pegawai sudah positif

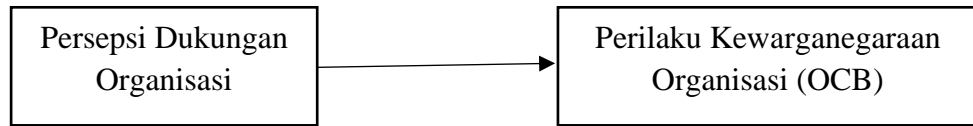
terhadap organisasinya serta sudah terpenuhi, kemudian pegawai telah merasakan kepuasan kerja dalam pekerjaannya maka akan terbentuklah perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB).

Hal tersebut dikarenakan perilaku kewarganegaraan organisasi tidak akan terbentuk begitu saja apabila mereka tidak merasa nyaman, tidak merasa sejahtera, dan tidak merasa puas akan pekerjaan yang mereka miliki dimana ditempat mereka bekerja. Oleh karena itulah perlu adanya pengukuran sejauh mana persepsi dukungan organisasi dari pegawai kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung serta seberapa puas mereka dalam melaksanakan pekerjaannya agar dapat dilihat apakah sudah ada perilaku kewarganegaraan organisasi dalam diri mereka ataukah sebaliknya.

2.2.1 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB)

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi Perilaku kewarganegaraan organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior* salah satunya persepsi dukungan organisasi. Kepuasan kerja akan memengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi dimana hal tersebut dibuktikan dari berbagai penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan Sudarmo dan Wibowo (2018) menyatakan jelas terlihat adanya pengaruh pada perusahaan milik negara yang mereka teliti. Dengan kepuasan kerja yang tinggi, maka akan timbul sikap positif dalam pekerjaan yang perlu dilakukan, demikian pula sebaliknya, sehingga perasaan sebagai bagian dari organisasi pun tercipta. Konsekuensinya yakni

terciptanya Perilaku kewarganegaraan organisasi yang dapat dirasakan langsung oleh organisasi.



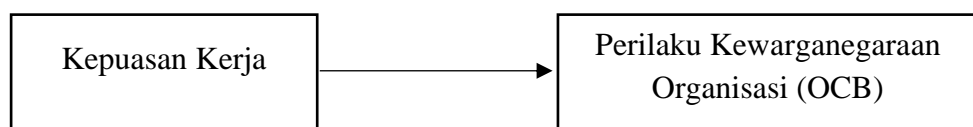
Gambar 2. 1

Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

2.2.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB)

Hasil penelitian yang dilakukan Fauziridwan, Adawiyah, Ahmad(2018) menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara variabel kepuasan kerja terhadap OCB *staff* pemasaran bank BUMN di Purwokerto. Nilai *path coefficient* antara kepuasan kerja terhadap OCB merupakan nilai terbesar dibandingkan dengan *path coefficient* yang lain yaitu sebesar 0,505 dan juga dengan signifikansi tertinggi dengan t-statistik 4,854 dan lebih besar dari 1,66.

Apabila melihat hasil deskripsi responden tentang variabel kepuasan kerja, nilai tertinggi terdapat pada indikator rekan kerja, dimana *staff* pemasaran bank BUMN ini sering memberikan dukungan satu sama lain. Hal ini dikarenakan kesadaran masing-masing bahwa pekerjaan yang sedang dilaksanakan itu merupakan kerja tim, tentunya membutuhkan support dari orang-orang yang berada di dalam tim tersebut untuk mencapai target dan membantu pertumbuhan unit tersebut dan umumnya untuk perusahaan



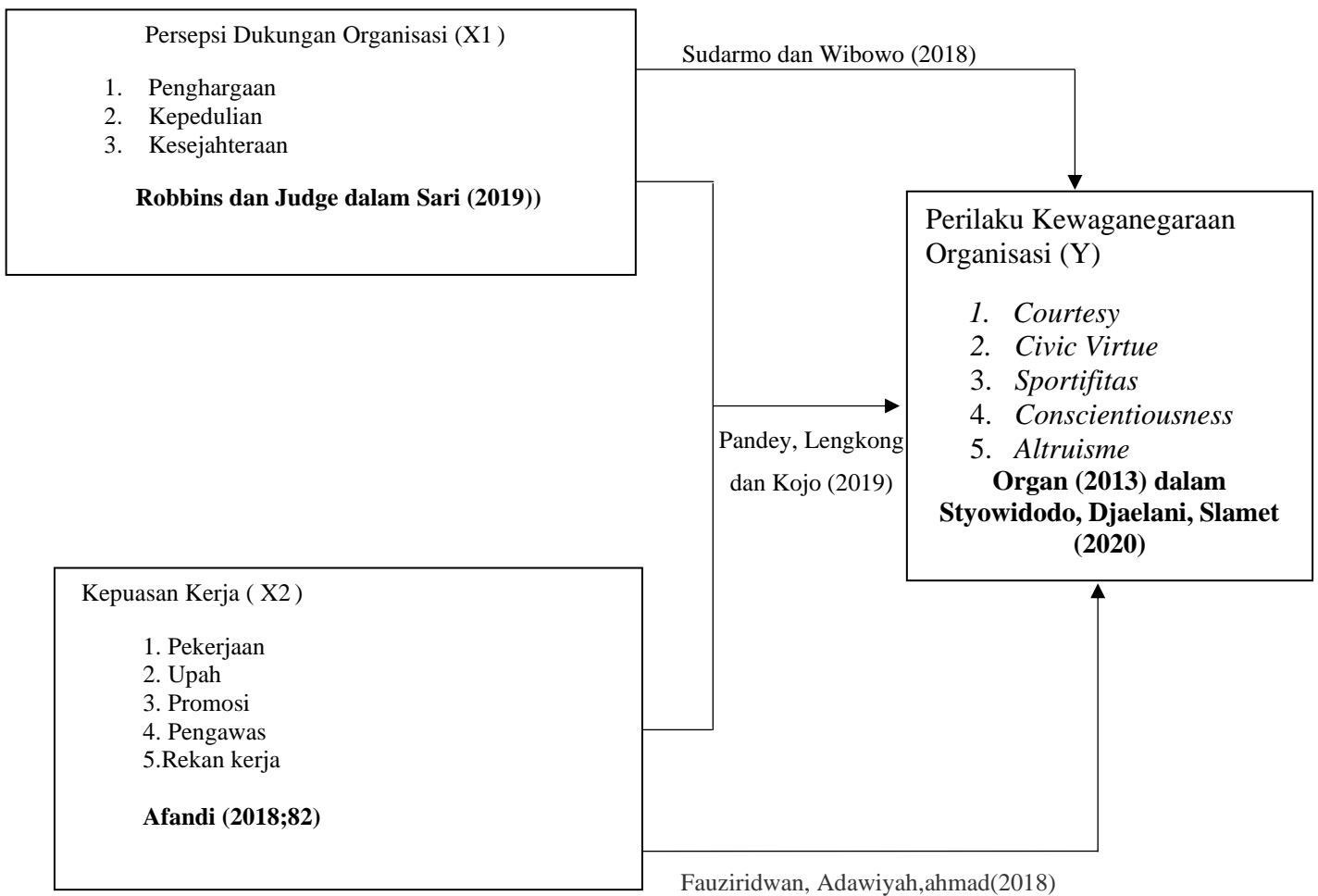
Gambar 2. 2**Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi****2.2.3 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB)**

Hasil penelitian yang dilakukan Pandey, Lengkong dan Kojo (2019) menunjukkan bahwa Dukungan Organisasi (X1), Kepuasan Kerja (X2) dan Komitmen Organisasi (X3), secara bersama-sama atau simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada PT. Bank Sulut Go (Y)

Konsistensi pimpinan bank dan bagian personalia (umum) dari PT. Bank Sulut Go untuk selalu memberikan dukungan yang optimal bagi para karyawan dalam pemberian pelayanan keuangan merupakan alasan mengapa masing-masing dari mereka tetap menjaga atau bahkan meningkatkan kontribusi langsung dalam kemajuan bank pembangunan daerah ini, walaupun tidak termasuk dalam deskripsi kerja. Karena para karyawan di bank milik pemerintah ini merasa didukung secara penuh dalam bekerja dan mengembangkan karir mereka, mereka pun tidak akan segan-segan membantu penyelesaian setiap pelayanan keuangan yang ada, walaupun bukan merupakan tanggung jawab mereka, yang mana menunjukkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) di bank ini. Selanjutnya, visi dan misi dari PT. Bank Sulut Go akan tetap tercapai dan kinerja dari para karyawan tersebut akan tetap baik adanya.

2.3 Paradigma Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat digambarkan suatu bagan kerangka pemikiran mengenai Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi sebagai berikut:



Gambar 2. 3
Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis

Menurut Umi Narimawati (2020:2) Hipotesis merupakan dugaan sementara dari masalah yang diteliti, Sedangkan menurut Sugyono (2017:64) mendefinisikan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah 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.

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah

- H1 : Diduga Persepsi Dukungan Organisasi memiliki pengaruh terhadap Perilaku kewarganegaraan organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.
- H2: Diduga Kepuasan Kerja memiliki pengaruh terhadap Perilaku kewarganegaraan organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.
- H3 : Diduga Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja memiliki pengaruh terhadap Perilaku kewarganegaraan organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung secara simultan.