

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Persepsi Dukungan Organisasi

2.1.1.1 Definisi Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan terhadap organisasi bahwa organisasi menghargai kontribusi dalam pekerjaan yang dilakukan dan peduli dengan kesejahteraan karyawan (Eisenberger *et.al* 2016). Kemudian Lestari (2019) mengemukakan persepsi dukungan organisasi merupakan tingkat keyakinan karyawan dan seberapa besar kepedulian organisasi terhadap penghargaan dan kesejahteraan karyawan yang diberikan atas kontribusi yang dilakukan.

Robbins & Judge (2017) mendefinisikan “*perceived organizational support (POS) is the degree to which employees believe an organization values their contribution and cares about their well-being.*” dapat diartikan sejauh mana karyawan percaya pada organisasi sejauh mana menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan karyawannya. Menurut Labrague *et.al* (2018) persepsi dukungan organisasi secara luas didefinisikan sebagai sejauh mana organisasi menghargai, menghormati, dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan diluar kontribusi dan layanan mereka yang meluas ke dalam organisasi.

Suta & Ardana (2018) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi adalah perasaan karyawan terhadap organisasi atas kontribusi yang mereka lakukan dan seberapa besar kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan yang akan berdampak pada dukungan karyawan terhadap organisasi. Ahmad &

Zafar (2018) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi adalah kepercayaan seorang karyawan kepada perusahaannya atas pemenuhan dan persyaratannya atas kontribusi yang telah dilakukannya.

Tabel 2.1
Konsep Persepsi Dukungan Organisasi

Ahli	Definisi
Eisenberger <i>et.al</i> (2016)	Persepsi dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan terhadap organisasi bahwa organisasi menghargai kontribusi dalam pekerjaan yang dilakukan dan peduli dengan kesejahteraan karyawan
Robbins and Judge (2017)	Persepsi dukungan organisasi sejauh mana karyawan percaya pada organisasi sejauh mana menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan karyawannya.
Lestari (2019)	Persepsi dukungan organisasi merupakan tingkat keyakinan karyawan dan seberapa besar kepedulian organisasi terhadap penghargaan dan kesejahteraan karyawan yang diberikan atas kontribusi yang dilakukan.
Labrague <i>et.al</i> (2018)	Persepsi dukungan organisasi secara luas didefinisikan sebagai sejauh mana organisasi menghargai, menghormati, dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan diluar kontribusi dan layanan mereka yang meluas ke dalam organisasi.
Suta & Ardana (2018)	Persepsi dukungan organisasi adalah perasaan karyawan terhadap organisasi atas kontribusi yang mereka lakukan dan seberapa besar kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan yang akan berdampak pada dukungan karyawan terhadap organisasi.

Sumber: Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan pemaparan konsep para ahli diatas dapat diketahui bahwa persepsi dukungan organisasi merupakan sebuah keyakinan yang terdapat dalam diri seorang karyawan mengenai perilaku dan sikap organisasi terhadap kesejahteraan dan kepedulian organisasi dalam mendukung dan membantu karyawannya.

2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Dukungan Organisasi

Berdasarkan pernyataan Dharmawan & Nurtjahjanti (2017) ada berbagai macam faktor yang menyebabkan persepsi dukungan organisasi terhadap karyawan, yaitu:

1. Keberadaan supervisi yang siap membantu saat diperlukan
2. Keadilan antara beban kerja dan imbalan yang diterima
3. Rasa puas terhadap imbalan dari perusahaan
4. Bentuk perhatian dan kepedulian bagi karyawan dari perusahaan.

Plessis dalam Munawaroh (2020) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dukungan organisasi diantaranya adalah:

1. Dukungan
2. Kompensasi
3. Praktik manajemen talenta
4. Pengembangan karir
5. Keseimbangan kehidupan kerja
6. Kondisi kerja
7. mengurangi dampak politik kantor
8. Kondisi kerja yang baik sebagai sifat organisasi

2.1.1.3 Indikator Persepsi Dukungan Organisasi

Eisenberger *et.al* (2016) mengemukakan bahwa persepsi dukungan organisasi sangat didorong oleh beberapa hal yaitu;

1. Kepemimpinan yang efektif

Pimpinan yang bertindak sebagai perwakilan organisasi yang bertanggung jawab untuk mengarahkan, mengevaluasi, dan melatih bawahan, memainkan peran kunci dalam memastikan bahwa tujuan dan sasaran manajemen yang lebih tinggi diterapkan secara efektif.

2. Praktik sumber daya manusia yang baik

Perlakuan baik yang diterima oleh karyawan dari suatu organisasi dapat bermacam-macam, seperti pengakuan atas pekerjaan yang baik dan keamanan kerja.

3. Kondisi kerja yang diinginkan dan perlakuan yang adil

Organisasi yang memperlakukan karyawan secara adil dan memberi kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan.

2.1.2 Kepuasan Kerja

2.1.2.1 Definisi Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2011) Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan tentang seberapa baik organisasi mereka menyediakan hal-hal yang dianggap penting. Secara umum diakui di bidang perilaku organisasi bahwa kepuasan kerja adalah sikap karyawan yang paling penting. Menurut Lusri & Siagian (2017) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap positif dari seseorang berdasarkan hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkannya yang

diperoleh melalui usaha yang dilakukannya dalam melakukan suatu pekerjaan dengan hasil yang diterimanya. Budiarti *et.al* (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan yang menopang maupun tidak dalam diri seorang pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun keadaan individu itu sendiri.

Kepuasan kerja menunjukkan seberapa besar orang menyukai pekerjaan mereka, dalam sudut pandang pekerja, jelas bahwa seorang individu ingin diperlakukan dengan adil. Jika pekerja merasa dihargai dan puas dalam bekerja itu bisa menjadi cerminan dari perlakuan yang baik (Ali & Anwar, 2021). Robbins & Judge (2017) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja mengacu pada perasaan positif atas pekerjaan seorang individu yang merupakan hasil evaluasi dari karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi memiliki sikap positif terhadap pekerjaan, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya memiliki sikap negatif terhadap pekerjaannya.

Tabel 2.3
Konsep Kepuasan Kerja

Ahli	Definisi
Luthans (2011)	Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan tentang seberapa baik organisasi mereka menyediakan hal-hal yang dianggap penting.
Lusri & Siagian (2017)	Kepuasan kerja merupakan suatu sikap positif dari seseorang berdasarkan hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan yang diperoleh melalui usaha yang dilakukannya dalam melakukan suatu pekerjaan dengan hasil yang diterimanya.
Budiarti <i>et.al</i> (2018)	Kepuasan kerja merupakan perasaan yang menopang maupun tidak dalam diri seorang pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun keadaan individu itu sendiri.
Ali & Anwar (2021)	Kepuasan kerja menunjukkan seberapa besar orang menyukai pekerjaan mereka, dalam sudut pandang pekerja, jelas bahwa seorang individu ingin diperlakukan dengan adil. Jika pekerja merasa dihargai dan puas dalam bekerja itu bisa menjadi cerminan dari perlakuan yang baik
Robbins & Judge (2017)	Kepuasan kerja mengacu pada perasaan positif atas pekerjaan seorang individu yang merupakan hasil evaluasi dari karakteristiknya.

Sumber: Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan Tabel 2.3 kepuasan kerja merupakan sikap dan perasaan yang ditimbulkan dari seorang karyawan atas pekerjaannya, bagaimana sebuah organisasi menghargai dan bersikap adil kepada karyawannya. Sikap yang ditimbulkan oleh karyawan baik positif maupun negatif merupakan cerminan bagaimana organisasi memperlakukannya.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Tingkat kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: motivasi intrinsik dan ekstrinsik, kualitas pengawasan, sosial hubungan dengan kelompok kerja yang individu berhasil atau gagal dalam pekerjaannya (Jamal Ali & Anwar, 2021). Burt dalam Wenno (2018) menyebutkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya adalah:

1. Hubungan antar rekan kerja yang berkaitan antara supervisi dengan karyawan, keadaan fisik dan keadaan kerja, dorongan dari rekan kerja.
2. Individual yang berkaitan dengan perilaku seorang individu terhadap pekerjaannya, umur pada saat bekerja dan jenis kelamin.
3. Eksternal, yang dapat berkaitan dengan keluarga karyawan, pendidikan ataupun pelatihan.

2.1.2.3 Karakteristik Kepuasan Kerja

Kumari & Pandey dalam Jang & Juliana (2020) menjelaskan karakteristik untuk mencapai kepuasann kerja karyawan diantaranya adalah:

1. Kondisi emosional seorang individu yang dapat dilihat dari hasil penilaian kerja.

2. Kedekatan afektif pada pekerjaan yang di tugaskan.
3. Sikap yang ditimbulkan karyawan atas pekerjaannya.

2.1.2.4 Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja menurut (Robbins & Judge, 2017)ada lima hal yaitu:

1. Kepuasan terhadap upah
Gaji yang diterima sesuai dengan pekerjaan atau beban yang ditugaskan. Sejauh mana upah yang diberikan memenuhi harapan yang diinginkan.
2. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri
Tingkatan dimana tugas pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan, tugas yang dianggap menantang dan menarik, mendapatkan kesempatan belajar dari tugas tersebut.
3. Kepuasan terhadap sikap pimpinan/ supervisi
Sejauh mana sikap supervisi atau pimpinan terhadap karyawan dalam membantu secara teknis maupun berupa dukungan. Pimpinan yang memiliki ikatan personal yang baik dengan bawahan dan memperhatikan kepentingan bawahan, dan keikutsertaan bawahan dalam pengambilan keputusan memberikan pengaruh positif pada kepuasan kerja.
4. Kepuasan terhadap rekan kerja
Tingkat dukungan sosial dari rekan kerja yang akan memenuhi kebutuhan dasar sebagai manusia. Pekerjaan merupakan salah satu untuk memenuhi kebutuhan berupa interaksi sosial, oleh karena itu

memiliki rekan kerja yang menyenangkan akan meningkatkan kepuasan kerja. Sebaliknya apabila memiliki rekan kerja yang tidak mendukung dan menimbulkan konflik maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja.

2.1.3 Perilaku Kewargaan Organisasional

2.1.3.1 Definisi Perilaku Kewargaan Organisasional

Torlak *et.al* (2021) mengemukakan bahwa Perilaku kewargaan organisasional merupakan perilaku sukarela karyawan, yang memudahkan pencapaian tujuan organisasi. Perilaku tersebut mendukung sistem sosial dari suatu organisasi yang bergantung pada kinerja tugas. Menurut Budiarti *et.al* (2018) “perilaku kewargaan organisasional merupakan perilaku berdasarkan inisiatif individual yang ditunjukkan oleh anggota organisasi yang dapat menguntungkan perusahaan”.

Suzana (2017) mendefinisikan perilaku kewargaan organisasional sebagai perilaku yang dilakukan di tempat kerja sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi tugas kerja yang disyaratkan. Lebih jauh Saepudin & Djati (2019) menjelaskan bahwa

“*Organizational Citizenship Behavior* merupakan sebuah perilaku yang disukai di dalam sebuah organisasi karena selain memberikan nilai bagi organisasi, perilaku *Organizational Citizenship Behavior* ini juga merupakan tanda perilaku prosocial, konstruktif serta menguntungkan bagi organisasi secara keseluruhan.”

Ocampo *et.al* (2018) mencatat bahwa “*organizational citizenship behavior is individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and that in the aggregate promotes the effective functioning of the organization.*” Dimana merupakan perilaku individu yang bebas tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong berfungsinya organisasi secara efektif

Tabel 2.5
Konsep Perilaku kewargaan organisasional

Ahli	Definisi
Torlak <i>et.al</i> (2021)	Perilaku kewargaan organisasional merupakan perilaku sukarela karyawan, yang memudahkan pencapaian tujuan organisasi. Perilaku tersebut mendukung sistem sosial dari suatu organisasi yang bergantung pada kinerja tugas.
Budiarti (2018)	Perilaku kewargaan organisasional merupakan perilaku berdasarkan inisiatif individual yang ditunjukkan oleh anggota organisasi yang dapat menguntungkan perusahaan
Suzana (2017)	Perilaku kewargaan organisasional sebagai perilaku yang dilakukan di tempat kerja sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi tugas kerja yang disyaratkan.
Saepudin & Djati (2019)	Perilaku kewargaan organisasional merupakan sebuah perilaku yang disukai di dalam sebuah organisasi karena selain memberikan nilai bagi organisasi,
Ocampo <i>et.al</i> (2018)	Perilaku individu yang bebas tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong berfungsinya organisasi secara efektif

Sumber: Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan Tabel 2.5 perilaku kewargaan organisasional merupakan perilaku yang timbul dari seseorang yang dilakukan diluar tugas pokoknya sebagai karyawan, perilaku ini dapat menimbulkan keuntungan bagi sebuah organisasi dan juga dapat meningkatkan kinerja dan tujuan organisasi melewati peran baik secara sosial maupun psikologis.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku kewargaan organisasional

Wirawan dalam Hendrawan *et.al* (2020) menyebutkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan karyawan diantaranya adalah:

1. Kepribadian
2. Budaya organisasi
3. Kepuasan kerja
4. Komitmen organisasi
5. Kepemimpinan transformasional dan servant leadership
6. Tanggung jawab sosial pegawai
7. Umur pegawai
8. Keterlibatan kerja
9. Kolektivisme
10. Keadilan organisasi

Berdasarkan penelitian Novialdy dalam Budiarti *et.al* (2018) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasional yaitu:

1. Budaya dan iklim organisasi, dalam sisi positif karyawan merasakan keinginan untuk melakukan pekerjaan melebihi apa yang sudah ditugaskan dalam deskripsi kerja dan akan selalu mendukung tujuan yang dimiliki organisasi jika para atasan berperilaku suportif dan adil.
2. Kepribadian dan suasana hati, Berpengaruh secara kelompok maupun individual.
3. Persepsi terhadap dukungan organisasional.

4. Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan dan bawahan.
5. Lama kerja, semakin lama seorang karyawan bekerja disebuah organisasi semakin tinggi persepsi mereka memiliki investasi disana.
6. Jenis kelamin.

2.1.3.3 Manfaat Perilaku Kewargaan Organisasional

Podsakoff dan MacKenzie dalam Rahyuda & Aswin (2017) menyebutkan ada beberapa manfaat perilaku kewargaan organisasional terhadap perusahaan diantaranya yaitu:

1. Dapat meningkatkan produktivitas.
2. Penggunaan Sumber daya organisasi dapat lebih efisien.
3. Sebagai sarana untuk mengkoordinasikan aktivitas antar anggota tim dan kelompok kerja agar lebih efektif.
4. Menghemat energi akibat langkanya sumber daya yang ada
5. Fungsi kelompok dapat lebih terpelihara
6. Produktivitas manajer dapat meningkat
7. Kemampuan organisasi untuk memiliki dan memelihara sumber daya yang andal dapat lebih meningkat.
8. Stabilitas kinerja organisasi yang dapat meningkatkan kemampuan organisasi agar bisa beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnisnya.

2.1.3.4 Indikator Perilaku Kewargaan Organisasional

Suzana (2017) memaparkan indikator untuk mengukur perilaku kewargaan organisasional dalam lima dimensi, yaitu:

1. Perilaku membantu orang lain (*Altruism*), yang mencerminkan kesediaan secara sukarela untuk membantu rekan kerja yang mengalami beban lebih terhadap pekerjaannya, membantu rekan kerja terkait permasalahan-permasalahan pekerjaan.
2. Kesadaran (*Conscientiousness*), perilaku yang melebihi syarat yang ditetapkan seperti kehadiran, kepatuhan dan tidak menggunakan waktu ekstra yang melebihi ketentuan.
3. Perilaku yang sportif (*Sportmanship*), sebagai keinginan untuk bertoleransi tanpa mengeluh dan mengumpat, tidak mengeluh mengenai segala sesuatu yang terjadi dan tidak membesar-besarkan masalah yang terjadi di luar proporsinya.
4. Kebijakanaksanaan (*Civic Virtue*) didefinisikan keterlibatan dalam fungsi organisasi yang membantu *image* organisasi, ikut serta dalam kegiatan yang diadakan organisasi.
5. Menjaga hubungan baik (*Courtesy*), dalam dapat menjaga sikap dalam penyimpan berbagai informasi mengenai segala hal yang terjadi dalam organisasi, melakukan pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik bagi organisasi.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.4
Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Sumber Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Imam Gunawan (2015)	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Perilaku kewargaan organisasional Guru Sekolah Dasar Negeri Kecamatan Kras Kabupaten Kediri	Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional guru	Menggunakan Variabel kepuasan kerja sebagai Variabel Independen	Menggunakan Variabel Kepemimpinan Transformasional sebagai Variabel Independen
2.	Sonal Saxena, Kalpana Tomar, Shivangi Tomar (2019)	Impact of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior	Ada pengaruh yang signifikan dari kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional	Menggunakan variabel kepuasan kerja sebagai variabel independen	Memiliki perbedaan sampel dan tempat penelitian
3.	Ni Luh Putu Yanti Astika Dewi, I Gusti Made Suwandana (2016)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (Ocb)</i> Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi	kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB	Menggunakan variabel kepuasan kerja sebagai variabel independen	Pebedaan dalam jumlah sampel dan tempat penelitian
4.	Putu Didit Pramana Putra dan A.A. Ayu Sriathi. (2017)	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>perceived organizational support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	Menggunakan variabel persepsi dukungan organisasi sebagai variabel independen	Pebedaan dalam jumlah sampel dan tempat penelitian
5.	Suteera Detnakin & Suthinee Rurkkhum (2019)	Moderating Effect of Perceived Organizational Support on Human Resource	POS berhubungan secara signifikan dengan OCB	Menggunakan variabel persepsi dukungan organisasi sebagai	Perbedaan dalam jumlah sampel dan tempat penelitian

No.	Sumber Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Development Practices and Organizational Citizenship Behavior		variabel independen dan variabel perilaku kewargaan organisasional sebagai variabel dependen	
6.	Meliana Sutanto dan Roy Setiawan (2018)	Pengaruh Perceived Organizational Support (Pos) Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Organizational Trust Sebagai Variabel Intervening Di Hypermart Royal Plaza Surabaya	Hasil penelitian perceived organizational support (POS) memiliki pengaruh terhadap organizational citizenship behavior (OCB)	Menggunakan variabel persepsi dukungan organisasi sebagai variabel independen dan variabel perilaku kewargaan organisasional sebagai variabel dependen	Perbedaan pada lokasi penelitian
7.	Harri Muda Swadesi Siregar dan Sherry Hadiyani (2019)	The Influence of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior to Employees of PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero)	Persepsi dukungan organisasai berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi	Menggunakan variabel persepsi dukungan organisasi sebagai variabel independen dan variabel perilaku kewargaan organisasional sebagai variabel dependen	Perbedaan pada lokasi penelitian
8.	Quisty Arinnandya dan La Diadhan Hukama (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kepemimpinan Spiritual Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada PT Mnc Sky Vision TBK	Kepuasan kerjaberpengaruh secara signifikan terhadap organizational citizenship behavior pegawai di PT MNC Sky Vision Tbk. persepsi dukungan	Menggunakan variabel kepuasan kerja dan persepsi dukungan organisasi sebagai variabel independen	Perbedaan yaitu sampel yang digunakan dan lokasi penelitian

No.	Sumber Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap organizational citizenship behavior pegawai di PT MNC Sky Vision Tbk.		
9.	Azhar , Erita Yuliasesti Diah Sari , Choirul Anam (2019)	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediator	terdapat peran positif dan signifikan antara Perceived organizational support terhadap OCB Terdapat peran positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap OCB	Menggunakan variabel kepuasan kerja dan persepsi dukungan organisasi sebagai variabel independen	Perbedaan dalam sampel dan lokasi penelitian
10.	Dewi Cahyani Pangestuti (2018)	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Afektif Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	Penelitian ini menggunakan 3 variabel yang sama yaitu persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja dan organizational citizenship behavior	Penelitian ini menggunakan 4 variabel sedangkan penulis menggunakan 3 variabel Dan lokasi penelitian

2.2 Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia merupakan aset utama sebuah organisasi sehingga kinerja dan efektifitas organisasi bergantung kepada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Perilaku-perilaku manusia dapat berpengaruh terhadap

berjalannya sebuah kehidupan, begitupun perilaku sumber daya manusia didalam sebuah organisasi akan menentukan jalannya organisasi tersebut. Salah satu perilaku yang dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kinerja dan efektifitas organisasi adalah dengan perilaku *extra role* yaitu atau disebut dengan perilaku kewargaan organisasional dimana perilaku ini merupakan perilaku tidak formal yang dilakukan seseorang yang berupa perilaku membantu orang lain (*Altruism*) secara sukarela; kesadaran (*Conscientiousness*) yang dimiliki berupa perilaku optimis dan kepekaan seseorang terhadap pekerjaan; perilaku sportif (*Sportsmanship*) yang dapat berupa toleransi dan menghindari keluhan yang dapat timbul dari tempat kerja; menjaga hubungan baik (*The Courtesy*) dengan rekan kerja; dan perilaku kebijaksanaan (*Civic Virtue*) terhadap tanggung jawab yang dimiliki di tempat kerja. Perilaku kewargaan organisasional ini dapat dipengaruhi dan timbul oleh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan.

Persepsi merupakan sebuah proses pengindraan oleh manusia dimana mereka melakukan penyusunan, pengenalan dan mengartikan sebuah informasi yang berguna untuk memberikan gambaran terhadap lingkungannya. Persepsi dukungan organisasi merupakan sebuah persepsi seorang karyawan terhadap organisasinya dalam memberikan keadilan dan kesejahteraan untuk karyawan, dimana jika karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap organisasi maka karyawan merasa organisasi telah memberikan sebuah kesejahteraan maupun keadilan yang secara tidak langsung dapat menambah semangat kerja karyawan yang akhirnya berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri. Persepsi dukungan

organisasi dapat timbul karena berbagai indikator diantaranya adalah organisasi yang memiliki sebuah kepemimpinan yang efektif dimana karyawan dapat merasakan tanggung jawab pimpinan terhadap tugasnya seperti mengarahkan, mengevaluasi, dan melatih bawahan; kemudian praktik sumber daya yang baik dimana perlakuan organisasi terhadap karyawannya seperti pengakuan atas pekerjaan yang dilakukan; kemudian kondisi kerja yang diinginkan dan perlakuan adil dalam organisasi. Karyawan yang merasa organisasi mendukungnya akan berdampak pada perilaku yang dilakukan dilingkungan organisasi.

Kepuasan kerja merupakan perasaan yang dirasakan seorang karyawan terhadap apa yang didapatkannya dari sebuah organisasi, semakin puas karyawan terhadap organisasinya semakin berdampak baik terhadap kinerja yang ditimbulkannya. Kepuasan kerja dapat diukur oleh beberapa indikator diantaranya adalah kepuasan terhadap upah yang diberikan oleh organisasi apakah sesuai dengan apa yang dilakukan karyawan atau tidak; kemudian kepuasan terhadap kerja itu sendiri dimana tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan; kepuasan terhadap sikap pimpinan sejauh mana pimpinan memperlakukan bawahan baik dari segi psikologis maupun teknis; kepuasan terhadap rekan kerja, hal ini berkaitan dengan rekan kerja yang berhubungan atau berinteraksi secara sosial dengan karyawan yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai manusia. Berdasarkan hal tersebut maka semakin puas karyawan akan menimbulkan perilaku yang positif sehingga berpeluang untuk menimbulkan perilaku kewargaan organisasional yang pada akhirnya dapat membantu dalam peningkatan efektifitas organisasi sehingga tujuan akan tercapai.

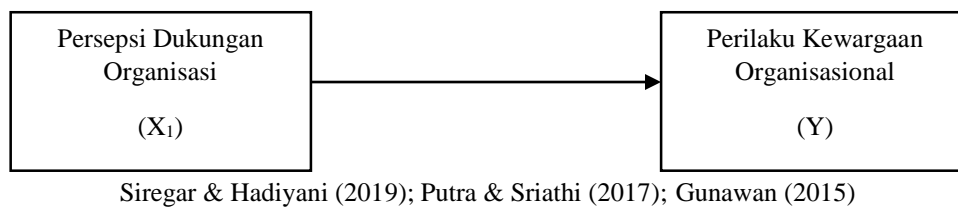
Berdasarkan pemaparan diatas persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasional merupakan hal yang penting yang dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, begitu pula dengan koperasi yang memerlukan peningkatan dalam persepsi dukungan organisasi karyawannya dikarenakan berdasarkan fenomena yang terjadi pada KPSBU Lembang bahwa masih terdapat karyawan yang merasa bahwa organisasi kurang menanggapi keluhan yang dirasakan. Kemudian mengenai kepuasan kerja yang dirasakan masih terdapat karyawan pada KPSBU Lembang yang merasa belum puas dengan pekerjaan yang dilakukannya hal ini berkaitan dengan indikator kepuasan kerja mengenai kepuasan kerja terhadap pekerjaan itu sendiri. Kemudian mengenai perilaku kewargaan organisasional pada KPSBU Lembang masih terdapat karyawan yang enggan membantu rekan kerjanya secara sukarela hal ini berkaitan dengan indikator altruism yaitu perilaku tolong menolong.

2.2.1 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putra & Sriathi (2017) bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasional dan signifikan pada karyawan Hotel Four Seasons Resort Jimbaran Bali hal ini berarti bahwa semakin tinggi persepsi dukungan organisasi yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi perilaku kewargaan organisasional n karyawan. Hal ini pun sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar & Hadiyani (2019) dimana persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan

signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional pada karyawan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero).

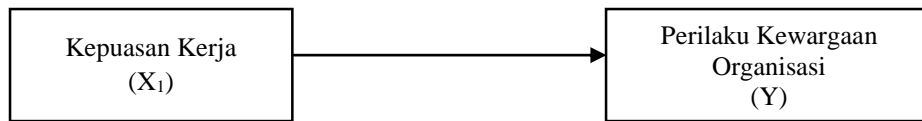
Hasil penelitian tersebut sejalan dengan pernyataan Robbins & Judge (2014) bahwa karyawan dengan persepsi dukungan organisasi yang kuat lebih mungkin memiliki tingkat perilaku kewargaan organisasional yang lebih tinggi, tingkat keterlambatan yang lebih rendah, dan melayani dengan lebih baik.



Gambar 2.1
Pengaruh Parsial X₁ Terhadap Y

2.2.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Suwandana (2016) memiliki hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional pada karyawan Hotel Aget Jaya. Untuk menimbulkan perilaku kewargaan organisasional maka dibutuhkan kepuasan kerja yang baik pada karyawan. Hasil ini pun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saxena *et.al* (2019) bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional pada karyawan yang bekerja di berbagai sektor manufaktur dan jasa di Gwalior, India.

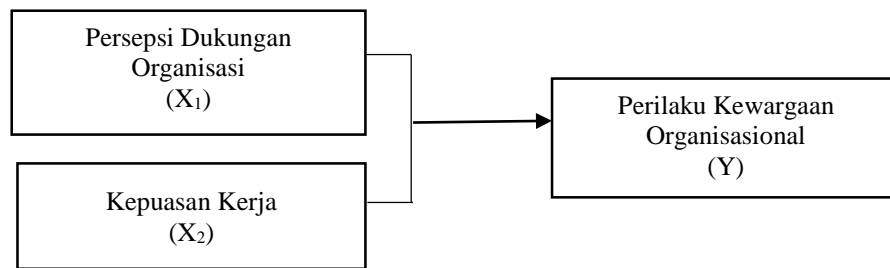


Saxena *et.al* (2019); Dewi & Suwandana (2016); Sutanto & Setiawan (2018)

Gambar 2.2
Pengaruh Parsial X₂ Terhadap Y

2.2.3 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional

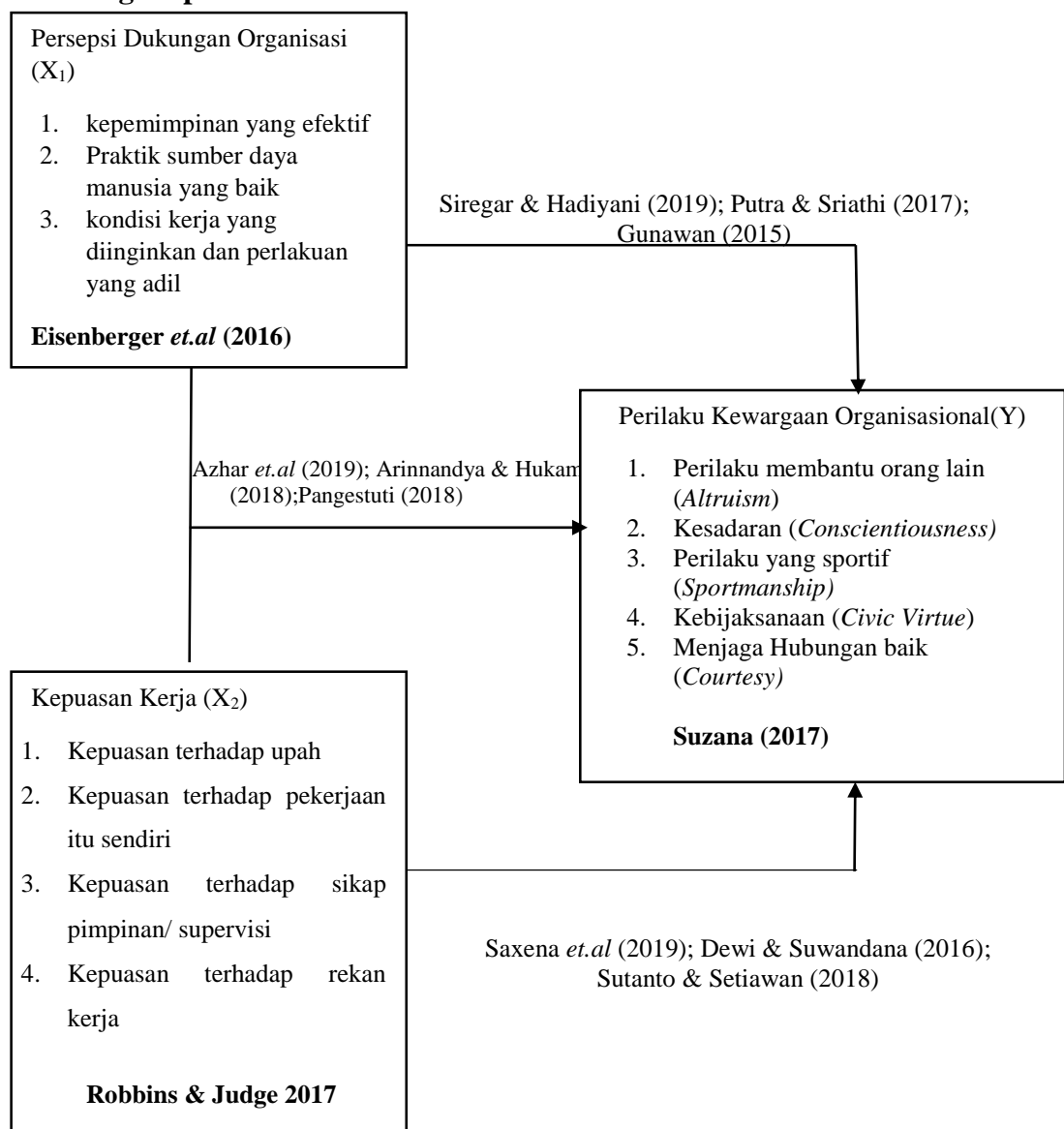
Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pangestuti (2018) pada Pegawai Badan Penelitian dan Pengembangan, Pendidikan dan Pelatihan dan Informasi Kementerian Desa, Pembangunan bahwa persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional. Kemudian pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional mengindikasikan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap perilaku kewargaan organisasional, terbukti bahwa semakin tinggi persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai akan berimplikasi pada tingginya perilaku kewargaan organisasional karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Azhar *et.al* (2019) pada salah satu hotel di Jawa Tengah bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasional, begitu pula dengan kepuasan kerja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional.



Azhar *et.al* (2019); Arinnandya & Hukama (2018);Pangestuti (2018)

Gambar 2.3
Pengaruh Simultan X₁, X₂ Terhadap Y

2.3 Paradigma penelitian



Gambar 2.4
Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kerangka konseptual di atas dalam penelitian ini diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

- H₁: Persepsi dukungan organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kewargaan organisasional di KPSBU Lembang.
- H₂: Kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap perilaku kewargaan organisasional di KPSBU Lembang.
- H₃: Persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap perilaku kewargaan organisasional di KPSBU Lembang.