BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Motivasi Kerja

2.1.1.1 Pengertian Motivasi Kerja

Istilah motivasi dalam bahasa inggris berasal dari perkataan motion yang bersumber pada perkataan latin movere yang berarti bergerak. Menurut arti katanya, motivasi atau motivator berarti pemberian motif, penimbulan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan-dorongan. Motivasi dapat juga diartikan konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada pada diri karyawan yang memulai dan mengarakan perilaku-perilaku.

Di dalam perusahaan yang berorientasi pada keuntungan, motivasi merupakan hal yang terpenting bagi manajer, manajer berusaha memahami perilaku karyawan agar dapat mempengaruhi karyawan sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Maka salah satu tugas manajer adalah memberikan motivasi (dorongan) kepada para bawahannya supaya bisa bekerja sesuai dengan pengarahan yang diberikan sehingga para karyawan dapat saling bekerjasama dan mampu mencapai hasil maksimal.

Motivasi bukanlah satu-satunya yang mempengaruhi tingkat prestasi seseorang. Ada dua faktor yang terlihat, kemampuan perseorangan dan pemahamannya tentang perilaku apa yang diperlukan untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi

2.1.1.2 Teori Motivasi Kerja

Dalam bukunya Drs. M Manullang dikemukakan empat pendapat yang mempengaruhi jalan pikiran para ahli dalam hal teori motivasi, keempat pendapat itu adalah:

a. Teori A.H. Maslow seperti yang dikutip Manullang (2001), mengatakan bahwa kebutuhan-kebutuhan manusia dimasukkan dalam lima kategori yang di susun menurut prioritas, antara:

1. Kebutuhan badaniyah (*psychological needs*)

   Kebutuhan yang meliputi sandang, pangan, dan lain-lain.

2. Kebutuhan akan keamanan (*safety needs*)

   Kebutuhan ini meliputi baik kebutuhan akan keamanan jiwa atau harta.

3. Kebutuhan sosial (*social needs*)

   Kebutuhan sosial meliputi kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain, kebutuhan akan perasaan dihormati.

4. Kebutuhan akan penghargaan (*esteem needs*)

   Kebutuhan akan penghargaan berupa kebutuhan akan harga diri dan pandangan baik dari orang lain terhadap kita

5. Kebutuhan akan aktualisasi diri (*self actualization needs*)

   kebutuhan akan kepuasan diri yaitu kebutuhan untuk mewujudkan diri.

b. Teori Douglas Mc Gregor, menurut Manullang (2001) mengemukakan dua pandangan yang saling bertentangan tentang kodrat manusia, yang dia sebutkan sebagai teori X dan teori Y.

1. Asumsi Teori X

- pada umumnya manusia tidak senang bekerja
- pada umumnya manusia tidak berambisi, tidak ingin tanggung jawab
- pada umumnya manusia harus diawasi dengan ketat dan sering harus dipaksa untuk memperoleh tujuan organisasi.

2. Asumsi Teori Y

- Bekerja adalah kodrat manusia, jika kondisi menyenangkan.
- Pengawasan diri sendiri tidak terpisahkan untuk mencapai tujuan organisasi.
- Manusia dapat mengawasi diri sendiri dan memberi prestasi pada pekerjaan yang diberi motivasi dengan baik.

c. Teori Motivasi Berprestasi McClelland

McClelland (Veirtzal Rivai, 2011:840) dalam teorinya Mc.Clelland Achievment Motivation Theory mengemukakan hubungan motivasi tehadap kinerja bahwa individu mempunyai cadangan energi potensial, bagaimana energi ini dilepaskan dan dikembangkan tergantung pada kekuatan atau dorongan motivasi dan situasi serta peluang yang tersedia untuk pencapaian hasil kerja yang optimal.

2.1.1.3 Dimensi Motivasi

Kemudian McClelland mengemukakan bahwa produktivitas seseorang sangat ditentukan oleh "virus mental" yang ada pada dirinya.Virus mental adalah kondisi jiwa yang mendorong seseorang yang mampu mencapai prestasinya secara maksimal. Virus mental yang dimaksud terdiri dari 3 dorongan kemampuan, yaitu:

1. *Need of achievement* (kebutuhan untuk berprestasi),
2. *Need of affiliation* (kebutuhan untuk memperluas pergaulan),
3. *Need of power* (kebutuhan untuk menguasai sesuatu).

- Kebutuhan akan prestasi (*Need of achievement*)

  Kebutuhan akan prestasi merupakan dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, bergulat untuk sukses. Kebutuhan ini pada hierarki Maslow terletak antara kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan akan aktualisasi diri. Ciri-ciri individu yang menunjukan orientasi tinggi antara lain bersedia menerima resiko yang relatif tinggi, keinginan untuk mendapatkan umpan balik tentang hasil kerja mereka, keinginan mendapatkan tanggung jawab pemecahan masalah.

  Ciri-ciri kebutuhan untuk berprestasi :

  - Berusaha melakukan sesuatu dengan cara-cara baru dan kreatif.
  - Mencari *feedback* tentang perbuatannya.
  - Memilih resiko yang sedang di dalam perbuatannya.

- Mengambil tanggung jawab pribadi atas perbuatannya.

- Kebutuhan untuk berafiliasi (*Need of affiliation*)

  Kebutuhan akan Afiliasi adalah hasrat untuk berhubungan antar pribadi yang ramah dan akrab. Individu merefleksikan keinginan untuk mempunyai hubungan yang erat, kooperatif dan penuh sikap persahabatan dengan pihak lain. Individu yang mempunyai kebutuhan afiliasi yang tinggi umumnya berhasil dalam pekerjaan yang memerlukan interaksi sosial yang tinggi. Orang-orang dengan *need affiliation* yang tinggi ialah orang yang berusaha mendapatkan persahabatan.

  Ciri-ciri kebutuhan untuk berafiliasi (*Need affiliation*)

  - Menyukai persahabatan.
  - Mencari persetujuan atau kesepakatan dari orang lain.
  - Lebih suka bekerja sama dari pada berkompetisi .
  - Selalu berusaha menghindari konflik.

- Kebutuhan untuk menguasai sesuatu (*Need of power*)

  Kebutuhan akan kekuasaan adalah kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara dimana orang-orang itu tanpa dipaksa tidak akan berperilaku demikian atau suatu bentuk ekspresi dari individu utnuk mengendalikan dan mempengaruhi orang lain. Kebutuhan ini pada teori Maslow terletak antara kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. McClelland menyatakan bahwa kebutuhan akan kekuasaan

sangat berhubungan dengan kebutuhan untuk mencapai suatu posisi kepemimpinan.Ciri-ciri kebutuhan akan menguasai/kekuasaan:

- Menyukai pekerjaan dimana mereka menjadi pimpinan.
- Sangat aktif dalam menetukan arah kegiatan dari sebuah organisasi dimanapun dia berada.
- Senang dengan tugas yang dibebankan kepadanya.

Selanjutnya David McClelland mengemukakan enam karakteristik orang yang mempunyai motif berprestasi tinggi, yaitu:

a. Memiliki tingkat tanggung jawab pribadi yang tinggi.
b. Berani mengambil dan memikul resiko.
c. Memiliki tujuan yang realistik.
d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan.
e. Memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam semua kegiatan yang dilakukan.
f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Sehingga motivasi dapat disimpulkan;

Dari beberapa teori motivasi di atas dapat disimpulkan tidak cukup memenuhi kebutuhan makan dan minum saja, akan tetapi orang juga mengharapkan pemuasan kebutuhan biologis dan psikologis orang tidak dapat hidup bahagia. Semakin tinggi status seseorang dalam perusahaan, maka motivasi mereka semakin tinggi dan hanya pemenuhan jasmaniah saja.Semakin ada kesempatan untuk memperoleh kepuasan

material dan non material dari hasil kerjanya, semakin bergairah seseorang untuk bekerja dengan mengerahkan kemampuan yang dimilkinya.

Pada dasarnya perusahaan atau instansi sangat bergantung pada sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting didalam melaksanakan aktifitas suatu perusahaan atau instansi, dalam aktivitas kerjanya individu pasti membutuhkan motivasi dalam bekerja baik yang berasal dari dalam perusahaan maupun yang berasal dari luar perusahaan.

2.1.1.4 Jenis-jenis Motivasi

Ada dua jenis motivasi yang secara proses berbeda dalam mempengaruhi seseorang, yaitu:

a. Motivasi Positif

Proses untuk mempengaruhi seseorang menjalankan sesuatu dengan cara memberikan kemungkinan untuk mendapatkan "hadiah" yang dapat berwujud uang tambahan, penghargaan dan lain sebagainya.

Motivasi positif dapat dilakukan sebagai berikut:

- penghargaan terhadap pekerjaan yang dilakukan
- informasi yang jelas tentang sesuatu hal
- pemberian perhatian yang tulus kepada karyawan sebagai individu
- persaingan yang sehat
- partisipasi dalam manajemen yang demokratis
- kebanggaan dalam pekerjaan

- uang

b. Motivasi Negatif

Proses untuk mempengaruhi seseorang agar mau melaksanakan sesuatu yang diinginkan. Tetapi teknik dasar yang digunakan lewat kekuatan yang dimiliki untuk memaksa. Misalnya bila seseorang tidak melakukan suatu yang diinginkan, maka ia akan kehilangan sesuatu, biasanya berupa uang atau mungkin jabatan.

2.1.1.5 Berbagai Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Motivasi

a. Lyman Porter dan Raymond Mices

Ada tiga faktor utama yang berpengaruh pada motivasi

- ciri-ciri pribadi seseorang (*personal characteristic)*
- tingkat dan jenis pekerjaan (*job characteristic)*
- lingkungan kerja (*work situation* dan *characteristic)*

b. Sumber lain mengungkapkan

Motivasi merupakan suatu rangkaian interaksi antara banyak faktor yang dimaksud meliputi:

- individu dengan segala unsur
- situasi dimana individu bekerja
- perilaku atas perbuatan yang ditampilkan oleh individu
- timbulnya persepsi dan bangkitnya kebutuhan baru, cita-cita dan tujuan
- proses penyesuaian yang harus dilakukan masing-masing individu terhadap pelaksanaan pekerjaan.

2.1.2 Kepuasan Kerja

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah ”keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja” (Locke 1976 dalam Muhadi, 2007). Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah cara karyawan merasa tentang/ pekerjaannya. Sebuah jumlah yang sangat besar studi telah dilakukan yang berhubungan dengan kepuasan kerja, dan sebagai hasilnya, berbagai gambaran di konseptual dan teoritis yang tersedia. Definisi lain menurut Rivai dan Ella (2010:31), “kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam berkerja”. “Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima“ (Stephen P. Robbins, 1996 dalam Prabu, 2005).

Sedangkan menurut Handoko (2000:193) kepuasan kerja adalah keadaan emosional menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Sikap senang dan tidak senang terhadap pekerjaan dan lingkungan pekerjaan akan tercermin dari perilakunya dalam melaksanakan pekerjaan. Robbins (2003:91) kepuasan kerja (job satisfaction) merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaanya. Kepuasan kerja nampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaanya dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Sebaliknya karyawan yang tidak terpuaskan oleh faktor-faktor yang

berkaitan dengan pekerjaan nampak memiliki sifat negatif yang mencerminkan kurangnya komitmen mereka terhadap organisasi seperti mangkir, produktifitas rendah, kebosanan dalam bekerja.

Berdasarkan beberapa pengertian kepuasan kerja di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upaya, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lain, penempatan kerja, dan struktur organisasi. Sementara itu, perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain berupa umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan.

2.1.2.2 Teori Kepuasan Kerja

Menurut Wexley dan Yulk yang dikutip oleh Moch. As'ad (2003:105), pada dasarnya teori-teori tentang kepuasan kerja yang lazim dikenal ada tiga macam yaitu :

a. *Discrepancy theory Discrepancy theory* yang dipelopori oleh Porter menjelaskan bahwa kepuasan kerja seseorang diukur dengan menghitung selisih apa yang seharusnya diinginkan dengan kenyataan yang dirasakan. Kemudian Locke dalam moch. As'ad (2003:105) menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang tergantung pada perbedaan antara apa yang diinginkan dengan apa yang menurut persepsinya telah diperoleh melalui pekerjaannya. Orang akan puas apabila tidak ada perbedaan antara yang

diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan maka orang akan menjadi lebih puas lagi walaupun terdapat *"discrepancy"*, tetapi merupakan *discrepancy* positif. Sebaliknya, semakin jauh dari kenyataan yang dirasakan itu dibawah standar minimum sehingga menjadi negatif *discrepancy*, maka makin besar pula ketidakpuasan terhadap pekerjaannya.

b. *Equity theoryDalam equity theory*, kepuasan kerja seseorang tergantung apakah ia merasakan keadilan atau tidak atas situasi. Perasaan keadilan atau ketidakadilan atas suatu situasi diperoleh dengan membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain. Menurut teori ini, elemen-elemen dari *equity* ada tiga yaitu : input, *out comes, comparation person*. Yang dimaksud dengan input adalah sesuatu yang berharga yang dirasakan pegawai/karyawan sebagai sumbangan terhadap pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman kerja, dan kecakapan. *Out comes* adalah sesuatu yang berharga yang dirasakan pegawai/karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya, seperti gaji, status, symbol, dan penghargaan. *Comparation person* adalah dengan membandingkan input, *out comes* terhadap orang lain. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Akan tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang dan merugikan, akan menimbulkan ketidakpuasan. Kelemahan dari teori ini adalah kenyataan bahwa kepuasan kerja seseorang juga ditentukan oleh

individual *differences* (misalnya pada waktu orang melamar kerja apabila ditanya tentang besarnya upah/gaji yang diingnkan). Selain itu, tidak liniernya hubungan antara besarnya kompensasi sengan tingkat kepuasan lebih banyak bertentangan dengan kenyataan.

c. *Two factor teory Menurut two factor theory*, kepuasan kerja itu merupakan dua hal yang berbeda, artinya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel kontinyu. Herzberg dalam bukunya Moch. As'ad (2003:105) membagi situasi yang mempengaruhi perasaan seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu kelompok *satisfiers* atau motivator yang terdiri dari prestasi pengakuan, tanggung jawab. Dan yang kedua yaitu kelompok sebagai sumber ketidakpuasan atau *dissatisfiers* yang terdiri dari prosedur kerja, upah atau gaji, hubungan antar karyawan/pegawai.

2.1.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Berdasarkan survei yang dilakukan Herzberg (1959) dalam Muhaimin (2004), disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja berbeda dengan faktor-faktor yang menimbulkan ketidakpuasan kerja.

1. Motivator Factor

Motivator factor berhubungan dengan aspek-aspek yang terkandung dalam pekerjaan itu sendiri. Jadi berhubungan dengan *job content* atau disebut juga sebagai aspek intrinsik dalam pekerjaan.

Faktor-faktor yang termasuk di sini adalah:

a) *Achievement* (keberhasilan menyelesaikan tugas)

b) *Recognition* (penghargaan)

c) *Work it self* (pekerjaan itu sendiri)

d) *Responsibility* (tanggung jawab)

e) *Possibility of growth* (kemungkinan untuk mengembangkan diri)

f) *Advancement* (kesempatan untuk maju).

Hadirnya faktor-faktor ini akan memberikan rasa puas bagi karyawan, akan tetapi tidak hadirnya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan kerja karyawan.

2. Hygiene factor

Hygiene factor ini adalah faktor yang berada di sekitar pelaksanaan pekerjaan; berhubungan dengan *job context* atau aspek ekstrinsik pekerja.

Faktor-faktor yang termasuk di sini adalah:

a) *Working condition* (kondisi kerja)

b) *Interpersonal relation* (hubungan antar pribadi)

c) *Company policy and administration* (kebijaksanaan perusahaan dan pelaksanaannya)

d) *Supervision technical* (teknik pengawasan)

e) *Job security* (perasaan aman dalam bekerja)

Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

1. Faktor individual meliputi kebutuhan yang dimiliki, nilai yang dianut dan sifat kepribadian.
2. Faktor diluar individu yang berhubungan dengan pekerjaan meliputi:
   a) Pekerjaan itu sendiri (*work*), termasuk tugas-tugas yang diberikan, variasi dalam pekerjaan, kesempatan untuk belajar, dan banyaknya pekerjaan.
   b) Mutu pengawasan dan pengawas (*supervision*), meliputi hubungan antara karyawan dengan atasan, pengawasan kerja dan kualitas kerja.
   c) Rekan sekerja (*co-workers*), meliputi hubungan antar karyawan.
   d) Promosi (*promotion*), berhubungan erat dengan masalah kenaikan pangkat atau jabatan, kesempatan untuk maju dan pengembangan karir.
   e) Gaji yang diterima (*pay*), meliputi besarnya gaji, kesesuaian gaji dengan pekerjaan.
   f) Kondisi kerja (*working conditions*), meliputi jam kerja, waktu istirahat, lingkungan kerja, keamanan dan peralatan kerja.
   g) Perusahaan dan manajemen (*company and management*), berhubungan dengan kebijaksanaan – kebijaksanaan perusahaan, perhatian perusahaan terhadap kepentingan karyawan dan sistem penggajian.

h) Keuntungan bekerja di perusahaan tersebut (*benefits*), seperti pensiun, jaminan kesehatan, cuti, THR (Tunjangan Hari Raya) dan tunjangan sosial lainnya.

i) Pengakuan (*recognition*), seperti pujian atas pekerjaan yang telah dilakukan, penghargaan terhadap prestasi karyawan dan juga kritikan yang membangun.

2.1.2.4 Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006) dalam Wibowo (2008), menyebutkan bahwa indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

a) Pembayaran gaji atau upah, dalam hal ini pegawai menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang adil, tidak meragukan dan sesuai dengan harapan;

b) Pekerjaan itu sendiri, pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilan, kebebasan serta umpan balik;

c) Rekan kerja, interaksi sosial dengan rekan kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja;

d) Promosi, dengan promosi memungkinkan organisai untuk mendayagunakan kemampuan dan keahlian pegawai setinggi mungkin;

e) Penyelia (supervisi), supervisi mempunyai peran penting dalam suatu organisasi karena berhubungan dengan pegawai secara langsung dan mempangaruhi pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

a. Tingkat Upah dan Gaji yang Diterima

Gaji diartikan sebagai imbalan keuangan yang diterima karyawan seperti upah, premi, bonus, atau tunjangan-tunjangan keuangan lainnya. Dalam menetapkan tingkat upah atau gaji, perusahaan dapat membuat keputusan dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

a. tingkat upah umum dalam masyarakat,
b. kebutuhan pokok tenaga kerja (karyawan) dan tingkat biaya hidup fisik minimum,
c. kualitas karyawan,
d. persaingan antar organisasi, dan
e. kemampuan perusahaan untuk membayar upah dan gaji yang cukup untuk dapat menarik dan mempertahankan karyawan yang dibutuhkan.

Dalam konteks produktivitas, semakin tinggi gaji yang diterima bukanlah suatu jaminan karyawan tersebut untuk berprestasi lebih baik. Prinsip teori keadilan perlu diperhatikan dalam penilaian komponen ini. Seseorang bekerja dalam organisasi mungkin mempunyai Perbedaan keterampilan, pengamalan, pendidikan dan senioritas. Mereka mengharapkan imbalan keuangan yang diterima mencerminkan perbedaan tanggung jawab, pengalaman, kecakapan ataupun senioritas

sehingga apabila kebutuhan akan gaji atau upah dapat terpenuhi, maka karyawan akan memperoleh kepuasan dari apa yang mereka harapkan.

b. Pekerjaan Itu Sendiri

Komponen pekerjaan sangat berperan daam menentukan kepuasan kerja. Ada dua aspek penting yang mempengaruhi kepuasan kerja yang berasal dari pekerjaan itu sendiri, yaitu : variasi pekerjaan, dan kontrol atas metode dan langkah-langkah kerja. Secara umum, pekerjaan dengan jumlah variasi yang moderat akan menghasilkan kepuasan kerja yang relatif besar. Pekerjaan yang sangat kecil variasinya akan menyebabkan pekerja merasa jenuh dan keletihan, dan seba1iknya pekerjaan yang terlalu banyak variasinya dan terlalu cepat menyebabkan karyawan merasa tertekan secara psikologis. Pekerjaan yang menyediakan kepada para karyawan sejumlah otonomi akan memberikan kepuasan kerja yang tinggi. Sebalikya, kontrol manajemen atas metode dan langkah-langkah kerja yang berlebihan akan mengarah pada ketidakpuasan kerja tingkat tinggi.

c. Rekan Kerja

Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga butuh interaksi sosial, oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung kerja kita maka kepuasan kerja dapat kita capai (Soedjono, 2005:17).Untuk itu hal ini sangat berhubungan dengan kondisi kerja kita. Pengertian kondisi kerja disini adalah segala sesuatu yang ada di lingkungan kerja karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Dalam pengertian sederhana karyawan menginginkan kondisi di sekitar pekerjaannya baik, karena kondisi tersebut mengarah

kepada kenikmatan atau kesenangan secara fisik. Dalam Robbins, (2006:46) menyebutkan bahwa ketidakpuasan kerja terjadi apabila kondisi kerja tidak harmonis sehingga timbul Perilaku menyimpang ditempat kerja. Ada empat kategori penyimpangan perilaku di tempat kerja :

1. Produksi, contohnya karyawan pulang cepat, karyawan bekerja dengan lamban;
2. Properti, contohnya adanya sabotase dari rekan kerja, menyebutkan waktu kerja yang tidak benar;
3. Politik, contohnya Adanya pilih kasih antar para karyawan, Menyalahkan teman kerja dan sering menyebar gosip dan rumor;
4. Keberingasan individu, contohnya Adanya pelecehan seksual dan mencuri dari teman kerja.

Robbins (2006:49) menyebutkan bahwa kelompok kerja adalah kelompok yang berinteraksi terutama untuk berbagi informasi dan mengambil keputusan agar bisa membantu tiap anggota berkinerja dalam bidang sesuai tanggung jawab masing-mising. Kelompok kerja tidak perlu atau tidak punya kesempatan untuk terlibat dalam kerja kolektif yang menuntut upaya gabungan.

d. Promosi Karir

Promosi adalah perencanaan karir seseorang pada pekerjaan yang lebih baik dalam bentuk tanggung jawab yang lebih besar, prestise atau status yang lebih, *skill* yang lebih besar, dan khususnya meningkatnya upah atau gaji. Dalam era manajemen modern, promosi telah dianggap sebagai imbalan yang cukup efektif untuk

meningkatkan moral pekerja dan mempertinggi loyalitas terhadap organisasi. Selain itu, promosi berfungsi sebagai perangsang bagi mereka yang memiliki ambisi dan prestasi kerja tinggi. Dengan demikian, usaha-usaha. Menciptakan kepuasan atau komponen promosi dapat mendorong mereka untuk berprestasi lebih baik di masa-masa yang akan datang.

e. Kepenyeliaan

(Supervisi) Supervisi mempunyai peran yang sangat penting dalam manajemen.Supervisi berhubungan dengan karyawan secara langsung dan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Umumnya karyawan lebih suka mempunyai supervisi yang adil terbuka dan mau bekerja sama dengan bawahan (Soedjono, 2005:19). Untuk itu perusahaan harus dapat melakukan pengawasan terhadap karyawan agar tejadi hubungan yang harmonis antara bawahan dan atasan. Tugas pengawasan tidak dapat dipisahkan dengan tugas kepemimpinan, yaitu usaha mempengaruhi kegiatan pengikut melalui proses komunikasi untuk tujuan tertentu. Supervisor secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja dan prestasi melalui kecermatannya dalam mendisiplinkan dan menerapkan peraturan-peraturan. Beberapa pedoman pengawasan yang perlu diperhatikan (Siagian, 2003:137), adalah sebagai berikut :

1) Pengawasan hendaknya lebih menekankan pada usaha-usaha yang bersifat prefentif.
2) Pengawasan tidak ditujukan untuk mencari siapa yang salah, tetapi kepada hal-hal yang perlu disempurnakan dalam sistem kerja organisasi

3) Jika terjadi penyimpangan, tindakan korektif yang dilakukan seyogyanya bersifat edukatif.
4) Obyektivitas dalam melakukan pengawasan dan pengendalian hanya dapat dipertahankan apabila standard, prosedur kerja, dan kreatifitas prestasi jelas diketahui oleh yang diawasi atau yang mengawasi.
5) Pengawasan yang bersifat edukatif dan obyektif tidak berarti bahwa tindakan indisipliner tidak usah ditindak

2.1.3 *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

2.1.3.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) pertama kali diperkenalkan kurang lebih semenjak tiga dekade yang lalu oleh Dennis Organ pada tahun 1983. Menurut Organ (1988) dalam Podsakoff et.al. (2000) , OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Dapat diartikan bahwa karyawan yang memiliki OCB lebih kepada kesadaran ataupun kerelaan pribadi untuk berperilaku sosial dan bekerja melebihi apa yang diharapkan terhadap sesama karyawan maupun terhadap perusahaan.

Smith et all (1983) dalam Qamar (2012) mengatakan bahwa kebanyakan dari perilaku yang mencerminkan *organizational citizenship behavior* tidak mudah diatur dengan skema insentif individu, karena perilaku seperti itu sering kabur dan sulit untuk mengukurnya. Perbedaan yang mendasar antara perilaku *in-role* dan *extra-role*

terletak pada hasil yang diperoleh atau penghargaan. Perilaku *in-role* biasanya dihubungkan dengan penghargaan dan hukuman (sanksi), sedangkan perilaku *extra-role* tidak dihubungkan dengan penghargaan yang akan diterima. Oleh karena itu ,OCB merupakan perilaku yang berkaitan dengan pilihan pribadi apabila seorang karyawan menunjukkan perilaku tersebut, maka ia akan merasakan kepuasan di dalam dirinya sendiri dan apabila tidak menunjukkan perilaku tersebut tidak akan menyebabkan hukuman dalam organisasi.

Organizatinal Citizenship Behaviour (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Luthans, 2006:238). Organisasi pada umumnya percaya untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja kinerja individual mempengaruhi kinerja tim ataua kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kinerja yang baik menuntut perilaku sesuai yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya tidak hanya perilaku in role, tetapi juga perilaku *ekstra role*. Perilaku eksta role ini disebut juga dengan *Organizatinal Citizenship Behaviour* (OCB). OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku seseorang, sehingga dapat disebut sebagai anggota yang baik (Luthans,2006:239). Perilaku ini cenderung melihat seseorang

sebagai mahkluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai mahkluk individual yang mementingkan diri sendiri.

Sebagai mahluk sosial manusia mempunyai kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain dan lingkungannya dan menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya. Dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik. Terlebih lagi, untuk melakukan segala sesuatu yang baik manusia tidak selalu digerakan oleh hal-hal yang menguntungkan dirinya, misalnya seseorang mau membantu orang lain jika ada imbalan tertentu.

Jika seseorang dalam organisasi memiliki OCB, maka usaha untuk mengendalikan orang tersebut menjadi menurun, karena dia dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasinya. OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi *(organizational performance)* karena perilaku ini merupakan "pelumas" dari mesin sosial dalam organisasi, dengan kata lain dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi.

Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai anggota organisasi dan merasa puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih kepada organisasi. Perasaan sebagai anggota dan puas bila melaukan sesuatu yang lebih hanya terjadi jika seseorang memiliki persepsi yang positif terhadap organisasinya. OCB merupakan tindakan seseorang diluar kewajibannya, tidak mementingkan diri sendiri, tidak membutuhkan deskripsi pekerjaan *(job description)* dan sistem imbalan formal, bersifat sukarela

dalam berkerja sama dengan rekan kerja dan dapat menerima perintah secara khusus tanpa keluhan (Luthans, 2006:240). OCB memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan komunitasnya, tranformasi sumber daya manusia, keinovasian serta keadaptasian serta kinerja organisasi secara keseluruhan termasuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengerahan sumber daya langka, waktu dan pemecahan masalah diantara unit-unit kerja dengan secara kolektif dan interdependensi.

OCB juga akan mempengaruhi keputusan kompensasi, promosi, dan pelatihan serta memiliki efek yang penting terhadap kinerja keuangan. Selain itu OCB akan menerangkan proporsi *halo effect* dalam penilaian kinerja dan merupakan determinan bagi program manajemen sumber daya manusia dalam mengawasi, memelihara, dan meningkatkan sikap kerja yang akumulasinya akan berpengaruh pada kesehatan psikologi, produktivitas dan daya pikir pekerja (Luthans, 2006:242).

Perilaku tersebut tidak akan mendapatkan imbalan langsung atau sanksi baik dilakukan atau tidak, namun sikap konstruktif yang ditunjukkan karyawan melalui OCB akan memberikan penilaian positif atasan seperti penugasan dan promosi. Perilaku ini berkembang sejalan dengan seberapa besar perhatian organisasi terhadap tingkat kesejateraan seseorang dan penghargaan organisasi terhadap kontribusi mereka.

Persepsi seseorang yang baik terhadap dukungan organisasional *(Percevied Organizational Support/POS)* kepada kualitas kehidupan mereka akan menimbulkan rasa “hutang budi” dalam diri mereka pada organisasi sehingga mereka akan merasa

memiliki kewajiban untuk membayarnya. Kualitas interaksi atasan-bawahan juga diyakini sebagai prediktor OCB.

Interaksi atasan-bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti meningkatnya kepuasan kerja, produktivitas, dan kinerja seseorang. Apabila interaksi atasan-bawahan berkualitas tinggi maka seorang atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasakan bahwa atasannya banyak memberikan dukungan dan motivasi (Luthans, 2006:245).

Hal ini meningkatkan rasa percaya dan hormat bawahan pada atasannya sehingga mereka termotivasi untuk meningkatkan lebih dari yang diharapkan atasan mereka. Konsep OCB menciptakan gelombang perubahan besar dalam bidang perilaku organisasi. Konsep ini mengarahkan organisasi menjadi lebih inovatif, fleksibel, produktif,dan responsif (Luthans, 2006:246).

2.1.3.2 Dimensi-Dimensi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Menurut Luthans (2006:245) OCB dibangun dari lima dimensi yang masing-masingnya bersifat unik, yaitu:

1. *Alturism*, kesediaan untuk menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam situasi yang tidak biasa,
2. *Civic virtue*, menyangkut dukungan pekerja atas fungsi-fungsi administratif dalam organisasi,
3. *Conscientiousness*, menggambarkan pekerja yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab lebih dari apa yang diharapkan,

4. *Courtesy*, perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain,
5. *Sportsmanship*, menggambarkan pekerja yang lebih menekankan untuk memandang aspek-aspek positif dibanding aspek-aspek negative dari organisasi, *sportsmanship*, menggambarkan sportivitas seorang pekerja terhadap organisasi.

Dalam pengukuran ini, peneliti menggunakan skala yang dapat dijadikan sebagai kisi-kisi intrumen, yang dijelaskan sebagai berikut:

Kategori 1 *Altruism* meliputi :

1. Perilaku membantu orang terntentu,
2. Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat,
3. Membantu orang lain yang pekerjaannya overload,
4. Membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta,
5. Membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat mereka tidak masuk,
6. Meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan masalah-masalah pekerjaan,
7. Menjadi volunteer untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta,
8. Membantu orang lain di luar departemen ketika mereka memiliki permasalahan,
9. Membantu pelanggan dan para tamu jika mereka memiliki permasalahan,

Kategori 2 *Conceintiousness* meliputi:

1. Kehadiran, kepatuhan terhadap aturan dan sebagainya,
2. Tiba lebih awal sehingga siap berkerja pada saat jadwal kerja dimulai,
3. Tepat waktu setiap hari tidak peduli pada musim ataupun lalu lintas dan sebagainya,
4. Berbicara seperlunya dalam percakapan ditelepon,
5. Tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan diluar pekerjaan,
6. Datang segera jika dibutuhkan,
7. Tidak mengambil kelebihan waktu meskipun memiliki ekstra 6 hari.

Kategori 3 *Sportsmanship* meliputi:

1. Kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh,
2. Menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat,
3. Tidak menemukan kesalahan dalam organisasi,
4. Tidak mengeluh tentang segala sesuatu,
5. Tidak membesar-besarkan permasalahan diluar proporsinya,

Kategori 4 *Courtesy* meliputi:

1. Keterlibatan dalam fungsi-fungsi yang yang membantu organisasi,
2. Memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu image organisasi,
3. Memberikan perhatian terhadap pertemuan yang dianggap penting,
4. Membantu mengatur kebersamaan secara departemental,

Kategori 5 *Civic Virtue* meliputi:

1. Menyimpan informasi tentang kejadian atau perubadahan dalam organisasi,
2. Mengikuti perubahan atau perkembangan dalam organisasi,
3. Membaca dan mengikuti pengumuman dalam organisasi,
4. Membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.

2.1.3.3 Manfaat *Organization Citizenship Behavior (OCB)*

Manfaat OCB menurut Podskof dan McKenzie dalam Surjana (2008:17) dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Meningkatkan produktivitas rekan kerja.

   Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada akhirnya meningkatkan produktivitas rekan tersebut. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku yang ditunjukan karyawan akan membantu menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.

2. OCB meningkatkan produktivitas mananjer.

   Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran dan atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut, untuk meningkatkan efektivitas unit kerja. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.

3. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.

   Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan. Karyawan yang menampilkan *concentioussness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut. Karyawan yang menampilkan perilaku *sportmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.

4. OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok.

   Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moril, *(morale)*, dan kerekatan *(cohesiveness)* kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok, karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok,

sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.

5. OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja.

   Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berparsitipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efesiensi kelompok. Menampilkan perilaku *courtesy* (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.

6. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik.

   Perilaku menolong dapat meningkatkan moril dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik. Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportsmanship* (misalnya tidak mengeluh tentang permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.

7. OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.

   Membantu tugas karyawan yang tidak hadir ditempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja. Karyawan yang *conscientiuous* cenderung mempertahankan tingkat kerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.

8. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

   Karyawan yang mempunyai hubungan dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespons perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat. Karyawan yang secara aktif hadir dan berpatisipasi dalam pertemuan-pertemuan di organisasinya akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh seluruh anggota organisasi. Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* (misal kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

2.1.4 Keterkaitan Antar Variabel

2.1.4.1 Keterkaitan Antara Motivasi Kerja dengan Kepuasan Kerja

Motivasi kerja merupakan konsep yang menguraikan tentang kekuatan kekuatan yang ada dalam diri karyawan dan mengarahkan perilaku. Motivasi kerja merupakan sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja (Suhartoto dan Yamit, 2003: 56). Motivasi kerja diyakini memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja seorang karyawan. Jika motivasi kerja seorang karyawan semakin tinggi atau meningkat, maka kepuasan kerja mereka akan semakin meningkat pula. Sebaliknya jika motivasi kerja menurun akan menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jusni (2008) dan Munizu (2006) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja.

2.1.4.2 Keterkaitan Antara Motivasi Kerja Dengan *Organization Citizenship Behavior (OCB)*

Penelitian yang telah dilakukan oleh Budiyanto dan Oetomo (2011) Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Kepemimpinan Terhadap OCB, Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayan Publik di Magetan, Jawa Timur, Indonesia) bahwa adanya pengaruh motivasi kerja terhadap OCB sebesar 28,4%.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Kim (2006) mengenai *Public Service Motivation and Organizational Citizenship Behavior in Korea* (Motivasi Pelayanan Publik dan OCB di Korea) bahwa adanya pengaruh Motivasi terhadap OCB sebesar

57,3% semakin besar motivasi karyawan maka akan semakin besar juga *Organizational Citizenship Behavior*.

2.1.4.3 Keterkaitan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Organization Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational Citizenship Behavior dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Robbin & Judge, 2007). Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya.

2.1.4.4 Keterkaitan Antara Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior (OCB)*.

Organizational Citizenship Behavior merupakan aspek yang unik dari aktivitas individual dalam bekerja. Sebelum karyawan melakukan perilaku ini, akan ada penyebab mengapa mereka rela melakukan hal tersebut yang sebagian besar disebabkan oleh besarnya kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan dan tingkat motivasi yang sangat berperan dalam hal memberikan hasil kerja yang "lebih" kepada perusahaan tempat mereka bekerja.

Menurut Organ dan Ryan dimensi Kepuasan kerja secara jelas berhubungan dengan OCB (Luthans, 2006, p.51). Triyanto (2010) dan Paramita (2010) menyatakan bahwa adanya hubungan antara OCB dengan Motivasi karyawan. Demikian pula ada hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Sirumapea 2009) (dalam Emanuel, Ariek 2011)

2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kuesioner awal dan peninjauan lapangan serta di tambah hasil wawancara yang di lakukan dengan salah satu manager Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza, penulis mengamati bahwasannya masih terdapat kesenjangan antara teori dengan kenyataan di lapangan, seperti misalnya pada variabel Motivasi kerja, tidak sedikit karyawan menjawab pimpinan kurang memberikan pengakuan dan penghargaan atas kebrhasilan dan kinerja pegawainya, tentu saja ini bertentangan dengan teori dari Frederich Herzberg yang dijelaskan oleh Manullang, (2001) berpendapat faktor-faktor yang berperan sebagai motivator terhadap pegawai, yakni yang mampu memuaskan dan mendorong orang untuk bekerja baik terdiri dari: Keberhasilan pelaksanaan, Pengakuan, Pekerjaan itu sendiri, Tanggung jawab, Pengembangan.

Pada variable Kepuasan kerja di dapati ketidak puasan bebrapa pegawai atas pekerjaannya karena penempatan kerja yang tidak sesuai dengan harapan, latar belakang pendidikan, keterampilan dan keahlian mereka. tentu ini tidak sejalan dengan pendapat Rivai dan Ella (2010:31), “kepuasan merupakan evaluasi yang

menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam berkerja". Sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan yang merasa belum puas terhadap pekerjaannya cenderung akan sulit mengoptimalkan usahanya untuk menyelesaikan pekerjaan dan memberikan hasil kerja terbaik.

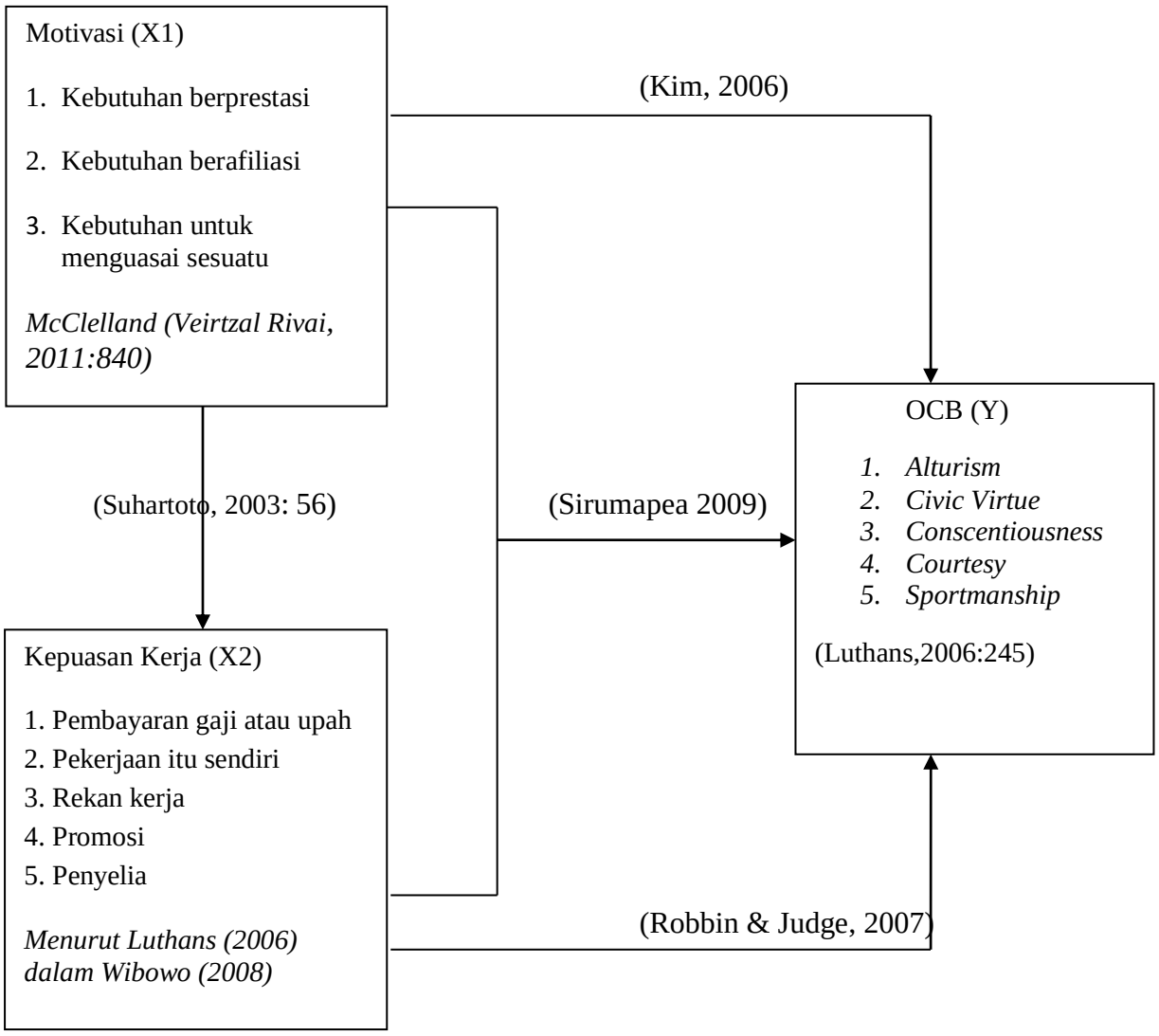
Sedangkang pada variable *dependent* yakni *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) didapati kurangnya kesediaan karyawan membantu rekan kerjanya yang mengalami kesulitan terhadap pekerjaannya, hal tersebut jelas mencerminkan sangat kurangnya sikap positif karyawan untuk dapat saling mendukung antara sesama rekan kerja guna mendorong efektifitas dan kemajuan organisasi secara keseluruhan. Sikap karyawan tersebut jelas tidak sejalan dengan perilaku-perilaku kerja individu yang dapat mendorong efektifitas organisasi seperti yang dikemukakan (Podsakoff et.al, 2000:113) "*Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku yang fleksibel, tidak secara langsung diketahui atau dihargai oleh sistem *reward* yang formal di organisasi, namun secara keseluruhan memberikan kontribusi terhadap efektivitas organisasi, seperti membantu teman sekerja yang mengalami masalah terkait pekerjaan, atau berpartisipasi aktif dalam kegiatan-kegiatan organisasi"

Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variable independent mempengaruhi variable dependent baik secara parsial maupun simultan, dengan metode penelitian deskriptif dan kuantitatif karena penulis ingin

mendeskripsikan Motivasi kerja dan Kepuasan kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza.

Adapun beberapa proses penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni mencari dan menetapkan fenomena yang terjadi, mengidentifikasi permasalahan, merumuskan masalah penelitian, menetapkan tujuan penelitian, memilih serta memberi definisi terhadap setiap indicator variable, menetapkan data mengenai variable dependent dan independent, melakukan analisis mengenai veriabel yang di teliti, serta menyimpulkan hasil penelitian sehingga akan di peroleh penjelasan dan jawaban atas identifikasi masalah dalam penelitian.

Adapun keterkaitan antara konsep pengaruh Kompensasi dan Motivasi kerja terhadap kepuasan kerja digambarkan dalam kerangka penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

2.2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Variabel	Tahun
1.	Basthoumi Muslih	Analisis Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja	Variabel Motivasi kerja pegawai secara keseluruhan sangat diperlukan instansi untuk meningkatkan kinerja pegawai, karena kepuasan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai	Motivasi,Kepuasan Kerja dan Kinerja	Desember 2011
2.	Arum Darmawati, Lina Nur Hidayati, & Dyna Herlina S.	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour	Variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan kerja Dengan demikian hipotesis pertama yang menyebutkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap *OCB*, didukung.	Kepuasan kerja, Komitmen organisasi dan Organizational Citizenship Behaviour	April 2013
3.	Endo Wijaya Kartika, Thomas S. Kaihatu	Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	Berdasarkan hasil penelitian diatas ditemukan kesimpulan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja	Motivasi kerja dan Kepuasan kerja	Maret 2010

4.	Dini Fitrianasari 1), Umar Nimran 2), Hamidah Nayati Utami 3)	pengaruh kompensasi dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (ocb) dan kinerja karyawan	Kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat berhubungan positif yang artinya semakin tinggi kepuasan kerja perawat maka semakin kuat pula *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat.	Kompensasi, Kepuasan kerja, organizational citizenship behavior dan kinerja	Mei 2010
5.	Viani Anggi	Analisis Pengaruh Motivasi, Disiplin, Kompensasi, Komitmen Karyawan danBudaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior	Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa variable Motivasi, disiplin, kompensasi, komitmen karyawan dan budaya organisasi masing-masing berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)	Motivasi, Disiplin, Kompensasi, Komitmen Karyawan, Budaya Organisasi Dan Organizational Citizenship	Januari 2012
6.	Nio Erick Antonio dan Eddy M. Sutanto	pengaruh motivasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap *organizational citizenship*	karyawan yang memiliki perilaku yang baik, mau berusaha dan bekerja keras serta tidak mudah menyerah merupakan ciri-ciri	Motivasi, Kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*	Oktober 2010

		behavior di cv supratex	dari perilaku OCB sehingga motivasi kerja yang tinggi sangat mempengaruhi timbulnya perilaku OCB di perusahaan.		
7.	S. Pandja Djati. 2008	Variabel *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* dan Pengaruhnya terhadap *Service Quality* pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya	Dari penelitian ini beberapa ondokator seperti moral, komitmen, motivasi, dan kepuasan karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap OCB	*Organizational citizenship behavior dan Service Quality*	Februari 2008
8.	Agus Triyanto. 2009	*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan	Kesimpulan dari penelitian ini menyimpulakn bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* berpengaruh terhadap kepuasan kerja	*Organizational citizenship behavior,* Keinginan keluar, dan kepuasan kerja	Mei 2009

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan telaah pustaka dan kerangka pemikiran diatas, maka dalam penelitian ini, peneliti berasumsi hipotesis sebagai berikut :

1. Diduga Motivasi kerja karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung indah plaza dalam kategori baik.
2. Diduga Kepuasan kerja karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung indah plaza dalam kategori baik
3. Diduga *Organization Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung indah plaza dalam kategori baik.
4. Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan dari Motivasi kerja terhadap Kepuasan kerja di Restoran Pizza Hut Bandung indah plaza.
5. Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan dari Motivasi kerja dan Kepuasan kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) secara parsial maupun simultan.