

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kepuasan Kerja

2.1.1.1. Kepuasan Kerja

Robbins (2006 : 108) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negative dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, sebaliknya semakin sedikit aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakannya

2.1.1.2. Teori-Teori Kepuasan Kerja

Teori-teori kepuasan kerja menurut As'ad (2003: 114) yaitu:

1. Teori Ketidaksesuaian (*Dicrepany Theory*)

Menurut Locke, teori ketidaksesuaian mengungkapkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan dari beberapa aspek pekerjaan menggunakan dasar pertimbangan dua nilai, yaitu ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan individu dengan apa yang dia terima dalam kenyataannya, dan apa pentingnya pekerjaan yang diinginkan oleh individu tersebut. Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi individu adalah jumlah dari kepuasan kerja dari setiap aspek pekerjaan dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan individu.

2. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Adams. Adapun pendahulu dari teori ini adalah Zabznik. Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas dan tidak puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi. Perasaan adil dan tidak adil atas suatu situasi, diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain, dan keadilan - ketidakadilan.

3. Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Prinsip dari teori ini adalah bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan merupakan dua hal yang berbeda, artinya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang berkelanjutan. Herzberg membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap

pekerjaannya menjadi 2 kelompok: kelompok *satisfier* atau *motivator* dan kelompok *dissatisfiers* atau *hygiene factor*.

2.1.1.3. Indikator Kepuasan kerja

Menurut Smith, Kendall dan Hulin (dalam Luthans, 2006:243) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk mengungkapkan karakteristik penting mengenai pekerjaan, di mana orang dapat meresponnya. Indikator-indikator tersebut adalah:

1. Pekerjaan itu sendiri (*Work it self*)

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

2. Atasan (*Supervision*)

Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.

3. Teman sekerja (*Workers*)

Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

4. Promosi (*Promotion*)

Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

5. Gaji/Upah (*Pay*)

Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

2.1.2. Komitmen Organisasi

2.1.2.1. Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Colquitt et al (2009:32) berpendapat bahwa komitmen organisasi adalah keinginan seseorang karyawan untuk tetap menjadi anggota organisasi. sementara Gibson, dkk (1997:40) menyatakan, bahwa komitmen organisasi adalah suatu perasaan akan pengenalan, loyalitas, dan keterlibatan yang diperhatikan terhadap organisasi atau unit organisasi. selain itu, komitmen juga berarti meningkatkan kerelaan seseorang melakukan tindakan untuk memenuhi suatu kewajiban dalam kategori tertentu, yang akan mengubah penilaian organisasi terhadap diri sendiri sehingga mendapat penghargaan

Komitmen terhadap organisasi lebih dari sekedar loyalitas yang pasif terhadap organisasi. Hal ini melibatkan suatu hubungan yang aktif dengan organisasi, dimana para karyawan mempunyai kemampuan untuk memberikan diri mereka dan membuat suatu kontribusi personal untuk membantu organisasi mencapai kesuksesan.

2.1.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Steers dan Porter (1983) membedakan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen terhadap perusahaan menjadi empat kategori, yaitu:

1. Karakteristik Personal

Pengertian karakteristik personal mencakup: usia, masa jabatan, motif berprestasi, jenis kelamin, ras, dan faktor kepribadian. Sedang tingkat pendidikan berkorelasi negatif dengan komitmen terhadap perusahaan. Karyawan yang lebih tua dan lebih lama bekerja secara konsisten menunjukkan nilai komitmen yang tinggi.

2. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan meliputi kejelasan serta keselarasan peran, umpan balik, tantangan pekerjaan, otonomi, kesempatan berinteraksi, dan dimensi inti pekerjaan. Biasanya, karyawan yang bekerja pada level pekerjaan yang lebih tinggi nilainya dan karyawan menunjukkan level yang rendah pada konflik peran dan ambigu cenderung lebih berkomitmen (Steers, 1988).

3. Karakteristik Struktural

Faktor-faktor yang tercakup dalam karakteristik struktural antara lain ialah derajat formalisasi, ketergantungan fungsional, desentralisasi, tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan fungsi kontrol dalam perusahaan. Atasan yang berada pada organisasi yang mengalami desentralisasi dan pada pemilik pekerja kooperatif menunjukkan tingkat komitmen yang tinggi.

4. Pengalaman Bekerja

Pengalaman kerja dipandang sebagai kekuatan sosialisasi yang penting, yang mempengaruhi kelekatan psikologis karyawan terhadap perusahaan. Pengalaman kerja terbukti berkorelasi positif dengan komitmen terhadap perusahaan. Hal ini menyangkut seberapa besar karyawan percaya bahwa

perusahaan memperhatikan minatnya, merasakan adanya kepentingan pribadi dengan perusahaan, dan seberapa besar harapan karyawan dapat terpenuhi dalam pelaksanaan pekerjaannya.

2.1.2.3. Indikator Komitmen Organisasi

Dimensi Meyer dan Allen (1990) mengemukakan tiga indikator komitmen organisasi adalah sebagai berikut.

1. Komitmen afektif (*affective comitment*)

Mengacu pada keterikatan emosional, identifikasi serta keterlibatan seorang karyawan pada suatu organisasi. Komitmen afektif seseorang akan menjadi lebih kuat bila pengalamannya dalam suatu organisasi konsisten dengan harapan-harapan dan memuaskan kebutuhan dasarnya dan sebaliknya. Komitmen afektif menunjukkan kuatnya keinginan seseorang untuk terus bekerja bagi suatu organisasi karena ia memang setuju dengan organisasi itu dan memang berkeinginan melakukannya. Pegawai yang mempunyai komitmen afektif yang kuat tetap bekerja dengan perusahaan karena mereka menginginkan untuk bekerja diperusahaan itu.

2. Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*)

Komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini mungkin karena kehilangan senioritas atas promosi atau benefit. Konsep *sidebets orientation* yang menekankan pada sumbangan seseorang yang sewaktu-waktu dapat hilang jika orang itu meninggalkan organisasi. Tindakan meninggalkan organisasi menjadi sesuatu yang beresiko tinggi karena orang merasa takut akan kehilangan sumbangan

yang mereka tanamkan pada organisasi itu dan menyadari bahwa mereka tak mungkin mencari gantinya.

3. Komitmen normatif (*normative commitment*)

Komitmen normatif berkaitan dengan perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu; tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan.

2.1.3. Motivasi

2.1.3.1. Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata latin “movere” yang berarti “dorongan” atau daya penggerak. Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau ketrampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan melaksanakan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2003:138).

Menurut Hasibuan (1999) menyebutkan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah dorongan yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan.

2.1.3.2. Aspek-Aspek Motivasi Kerja

Menurut Munandar (2001) menjelaskan tentang aspek-aspek motivasi kerja adalah:

1. Adanya kedisiplinan dari karyawan

Sikap tingkah laku atau perbuatan pada karyawan untuk melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang sesuai dengan pola-pola tertentu. Keputusan-keputusan dan norma-norma yang telah ditetapkan dan disetujui bersama baik tulis maupun lisan serta sanggup menerima sanksi bila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan

2. Imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi

Membuat hasil kerja dan kombinasi ide-ide atau gambaran disusun secara lebih teliti atau inisiatif sendiri bukan ditiru dan bersifat konstruktif sehingga membentuk suatu hasil atau produk yang mendukung pada kualitas kerja yang lebih baik

3. Kepercayaan Diri

Perasaan yakin yang dimiliki karyawan terhadap kemampuan dirinya. Daya berfikir positif dalam menghadapi kenyataan yang terjadi serta bertanggung jawab atas keputusan yang dapat diambil sehingga dapat menyelesaikan masalahnya dengan tenang.

4. Daya tahan terhadap tekanan

Reaksi karyawan terhadap pengalaman emosional yang tidak menyenangkan yang dirasakan sebagai ancaman atau sebab adanya ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemauan yang dimiliki, dan

tekanan tersebut diselesaikan dengan cara tersendiri yang khas bagi masing-masing individu.

5. Tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan

Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan

2.1.3.3. Indikator Motivasi Kerja

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator motivasi mengacu pada teori Abraham Maslow (1970) bahwa motivasi karyawan dipengaruhi oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan diri dan kebutuhan perwujudan diri. Kemudian dari faktor tersebut diturunkan menjadi indikator-indikator untuk memenuhi tingkat motivasi kerja pada karyawan, yaitu:

1. Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*)

Merupakan kebutuhan fisik yang ada didalam perusahaan seperti kebutuhan pegawai atas gaji, seragam, dan lain sebagainya.

2. Kebutuhan Rasa Aman (*Safety Needs*)

Merupakan kebutuhan yang mendorong karyawan memperoleh ketentraman akan keselamatan seperti tunjangan kesehatan, tunjangan kecelakaan, keamanan dari pekerjaan dan kondisi kerja.

3. Kebutuhan Sosial (*Social Needs*)

Merupakan kebutuhan sosial seperti hubungan karyawan dengan atasan, hubungan pegawai dengan rekan kerja.

4. Kebutuhan Pengakuan (*Esteem Needs*)

Kebutuhan akan penghargaan diri sebagai pengakuan prestasi kerja, pujian dari atasan, kepercayaan atasan, kesempatan proposi kerja, serta penghargaan prestasi dari pegawai

5. Kebutuhan Aktualisasi Diri (*Self-Actualization Needs*)

Kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kecakapan, melakukan pekerjaan yang lebih menantang, menunjukkan kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja.

2.1.4. Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

2.1.4.1. Pengertian Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Menurut organ (1997) dalam Titisari (2014) Perilaku Kewarganegaraan Organisasi merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual yang tidak berkaitan dengan reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektifitas organisasi. Dyne, dkk (1995) dalam Titisari (2014) mengatakan konstruk dari Perilaku Kewarganegaraan Organisasi yaitu perilaku yang menguntungkan organisasi, secara sukarela dan melebihi apa yang menjadi tuntutan peran.

Perilaku Kewarganegaraan Organisasi ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag dan Resckhe, 1997:1 dalam Titisari, 2014). Katz dan Kahn dalam Anik Herminingsih (2012) menyatakan bahwa perilaku organisasi yang paling mendasar untuk menfungsikan organisasi adalah inovatif dan spontaneous, yang meliputi saling membantu antar satu dengan yang lain, menjaga organisasi, memberikan ide yang bersifat membangun..

2.1.4.2. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Menurut Menurut Organ dalam Titisari (2014:15) peningkatan Perilaku Kewarganegaraan Organisasi di pengaruhi oleh dua faktor yaitu:

1. Faktor internal seperti Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Kepribadian, Moral karyawan dan Motivasi.
2. Faktor eksternal seperti Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan pada pimpinan dan Budaya Organisasi.

2.1.4.3. Indikator Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Menurut Organ (1988) Perilaku Kewarganegaraan Organisasi ini diimplementasikan dalam 5 bentuk perilaku, yaitu:

1. *Altruism* (perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada rekan kerja dalam suatu organisasi) Contoh perilaku dari dimensi ini diantaranya adalah membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang lebih berat, membantu memberikan arahan kepada karyawan baru yang

padahal itu bukan merupakan kewajibannya, menggantikan pekerjaan rekan kerjanya yang berhalangan untuk hadir.

2. *Courtesy* (membantu mencegah timbulnya masalah dengan rekan kerja) Contoh perilaku dari dimensi ini diantaranya adalah mempertimbangkan dampak dari tindakan yang akan dilakukannya terhadap rekan kerjanya, memberi konsultasi dan informasi yang diperlukan kepada rekan kerja, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, serta menghargai hak dan privasi mereka.
3. *Sportsmanship* (toleransi pada situasi yang kurang ideal atau tidak nyaman yang terjadi ditempat kerja tanpa mengeluh) Contoh perilaku dari dimensi ini adalah karyawan tidak menghabiskan waktu untuk mengeluhkan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan maupun lingkungan kerjanya, tidak membesar-besarkan masalah yang terjadi di organisasi, mampu mengambil sisi positif dari kondisi yang terjadi.
4. *Civic Virtue* (terlibat dan ikut bertanggung jawab dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi) Tidak hanya aktif dalam mengemukakan pendapat tetapi aktif menghadiri pertemuan-pertemuan dan terus mengikuti perkembangan isu-isu yang terjadi di organisasi. Mengambil inisiatif rekomendasi atau saran inovatif untuk meningkatkan kualitas organisasi.
5. *Conscientiousness* (melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi melampaui persyaratan minimal yang dibutuhkan) Contoh perilaku dari dimensi ini diantaranya adalah mematuhi peraturan-peraturan di organisasi

meskipun tidak ada yang mengawasi, selalu tepat waktu dalam hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan, tidak membuang-buang waktu kerja, membersihkan dan merapikan tempat atau peralatan bekerja setelah digunakan, ikut memelihara sumber daya dan hal-hal yang berkaitan dengan pemeliharaan internal.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi. Adapun penelitian sebelumnya dapat anda lihat pada Tabel 2.1 sebagai berikut :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

| NO | Referensi | Variabel | Hasil Penelitian |
|----|--|--|---|
| 1 | Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Dan Loyalitas Kerja Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Pada PT. Benih Citra Asia Jember (Septian dkk 2015) | X1: Kepuasan kerja X2: Motivasi X3: Loyalitas kerja Y:Perilaku Kewarganegaraan Organisasi | Kepuasan kerja : berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Motivasi : berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi dan Loyalitas kerja : berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi |

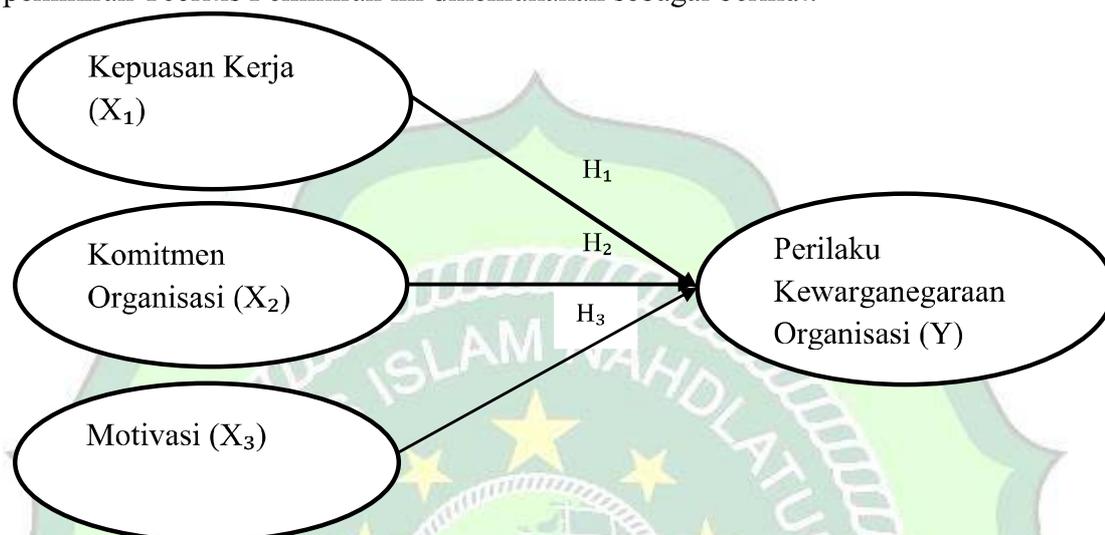
| | | | |
|---|--|---|---|
| 2 | <p>Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja Dan Komitmen organisasi Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Pada Karyawan Divisi Marketing PT. Indofood CBP Sukses Makmur (Nutrition & Special Food) Cabang Semarang (Heni Awan dkk 2018)</p> | <p>X1:Kepemimpinan Transformasional X2: Kepuasan kerja X3:Komitmen Organisasi Y:Perilaku Kewarganegaraan Organisasi</p> | <p>Kepemimpinan Transformasional : berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Kepuasan kerja : berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Komitmen Organisasi : berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi</p> |
| 3 | <p>Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi pada Karyawan Bidang CornStarch Dan Sweetener PT. Miwon Indonesia Gresik (Fakhri Rifqi Darmawan 2017)</p> | <p>X1: Kepuasan Kerja X2:Komitmen Organisasi Y: Perilaku Kewarganegaraan Organisasi</p> | <p>Kepuasan Kerja : berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Komitmen Organisasi : tidak berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi</p> |
| 4 | <p>Implikasi Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (Studi Pada Karyawan PT. Keong Nusantara Abadi (Launa Puspa Loka 2016)</p> | <p>X1: Kepuasan Kerja X2:Loyalitas Karyawan Y:Perilaku Kewarganegaraan Organisasi</p> | <p>Kepuasan Kerja : berpengaruh signifikan negatif terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Loyalitas Karyawan : berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi</p> |
| 5 | <p>Pengaruh Gaya</p> | <p>X1:Gaya</p> | <p>Gaya Kepemimpinan</p> |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Pada Karyawan PT.Plaza Mebel Furniture Center Pekanbaru (Rodearni Ginting dkk 2019) | Kepemimpinan Transformasional X2: Motivasi Kerja Y: Perilaku Kewarganegaraan Organisasi | Transformasional : berpengaruh positif terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Motivasi kerja : berpengaruh positif terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi |
| 6 | Pengaruh Kohesivitas Kelompok dan Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (Studi Pada Karyawan Tetap PT. Madubaru Bantul Yogyakarta) (Fitri Kurniawati 2016) | X1:Kohesivitas Kelompok X2: Kepuasan Kerja Y :Perilaku Kewarganegaraan Organisasi | Kohesivitas Kelompok : berpengaruh positif terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Kepuasan Kerja : berpengaruh positif terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi |

Sumber : Septian dkk (2015), Heni Awan dkk (2018), Fakhri Rifqi Darmawan (2017), Launa Puspa Loka (2016), Rodearni Ginting dkk (2019), Fitri Kurniawati (2016)

2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis (KPT)

Kerangka pemikiran teoritis (KPT) adalah hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai uraian teori yang telah dideskripsikan maka, kerangka pemikiran Teoritis Pemikiran ini dikemukakan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian

2.4. Perumusan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009) hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian dan penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini antara lain:

2.4.1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Kepuasan kerja adalah sebuah tanggapan emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja yang berupa rasa tidak puas atau rasa puas Subawa (2017). Meningkatnya kepuasan kerja yang dirasakan para karyawan mempengaruhi perilaku karyawan dalam kondisi kerja sehari-hari. Kepuasan kerja

memotivasi karyawan untuk melakukan perilaku kewarganegaraan organisasi secara sukarela (Permatasari, 2017).

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Osman et al. (2015) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi, sejalan dengan penelitian Heni Awanti Dkk (2018) yang mengatakan bahwa beban kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi, namun penelitian lain yang dilakukan oleh Septian Beny Setyobudi Dkk (2015) dengan judul penelitian pengaruh pengaruh kepuasan kerja motivasi dan loyalitas kerja perilaku kewarganegaraan organisasi, memperoleh hasil yang berbeda yaitu kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Dari uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ = Diduga Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi karyawan di PT. Indah Furniture Indonesia

2.4.2. Pengaruh Komitmen organisasi Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Menurut Mas'ud (2002:178) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan loyalitas karyawan terhadap organisasi dan proses yang terus menerus dimana karyawan menunjukkan dan mengekspresikan perhatian atau hal yang penting terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan memberikan kontribusi yang besar kepada perusahaan karena mereka mau bekerja semaksimal mungkin dan berperilaku baik

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Merry (2013) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh A A Ngurah Bagus Danendra (2016) mengatakan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi, tetapi penelitian lain yang dilakukan oleh Fakhri Rifqi Darmawan. (2017) dengan judul pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi memiliki hasil yang berbeda yaitu perilaku kewarganegaraan organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Dari uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ = Diduga Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi di PT. Indah Furniture Indonesia.

2.4.3. Pengaruh Motivasi Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Menurut Luthans (2006) motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis, yaitu suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu. Motivasi kerja dikatakan berpengaruh terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi karyawan karena ketika karyawan termotivasi maka mampu membuat mereka merasa dihargai sehingga mampu memberikan pengaruh terhadap sikap mereka untuk menerima pekerjaan apapun dan melaksanakannya (Soentoro, 2013).

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Djati (2011) yang memperoleh hasil bahwa motivasi berpengaruh terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rodearni Ginting i dkk (2019) mengatakan bahwa motivasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi, sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Septian Beny Setyobudi Dkk (2015) memperoleh hasil yang berbeda yaitu motivasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi. Dari uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₃ = Diduga Motivasi berpengaruh terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi karyawan di PT. Indah Furniture Indonesia

