

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. *Organnizational Citizenship Behavior***

Dalam meningkatkan suatu kinerja dalam sebuah perusahaan atau organisasi faktor utama yang perlu diperhatikan ialah sumber daya manusia yang ada didalamnya atau individu itu sendiri karena akan memiliki pengaruh yang besar bagi perusahaan, individu yang baik akan pasti akan memiliki perilaku yang baik pula. Perilaku yang dimaksudkan ialah perilaku yang mencerminkan seorang karyawan atau pegawai dalam sebuah organisasi yang diharapkan tidak selalu berkaitan dengan tugas-tugasnya (*in-role*) saja melainkan karyawan mampu memiliki perilaku yang lebih dari job description (*ekstra-role*) yang akan memberikan dampak kontribusi yang baik bagi perusahaan atau oragnisas, beberapa ahli menyebut perilaku tersebut ialah *organnizational citizenship behavior* yang dianggap sebagai perilaku ditempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang.

##### **2.1.1.1. *Organnizational citizenship behavior* Menurut Para Ahli**

*Organnizational citizenship behavior* merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja yang melibatkan beberapa perilaku menolong oranglain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patub terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur pada tempat kerja. Perilaku ini mencerminkan “nilai tambahan bagi karyawan” yang merupakan salah satu

bentuk proposal, atau perilaku positif, konstruktif dan membantu (Aldag dan Resckhe, 1997:1 dalam Titisari). Organ (1997) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku individu yang bebas, tidak terikat secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Pendapat berbedapun di kemukakan oleh Organ bahwa perilaku karyawan pada perusahaan ditunjukkan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktivitas individual karyawan, hal ini sebelumnya telah di lontarkan oleh Dyne, dkk (1995) bahwa perilaku ini akan sangat menguntungkan bagi organisasi karena dengan secara sukarela mampu dan mau melaksanakan tugas yang bukan menjadi tanggung jawabnya. Terdapat beberapa elemen dalam konsep ini, yaitu :

- a. *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku karyawan yang menunjukkan melebihi permintaan perusahaan
- b. Perilaku yang tidak nampak atau tidak terlihat dalam artian dilakukan bukan atas dasar untuk mendapatkan imbalan atau sejenisnya
- c. Perilaku karyawan tidak secara langsung mendapat penghargaan atau mudah dikenali oleh struktur perusahaan yang formal.
- d. Perilaku yang penting bagi peningkatan efektifitas perusahaan

#### **2.1.1.2. Indikator – Indikator *Organizational citizenship behavior***

Menurut Organ et al. (1988) indikator *Organizational citizenship behavior* sebagai berikut :

### **1. *Altruismn* (Suka Menolong)**

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain.

### **2. *Conscientiousness* (Kesungguhan)**

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan, perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan.

### **3. *Sportmanship* (Sportif)**

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan, seseorang yang mempunyai sikap sportmanship akan meningkatkan hal positif dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan

### **4. *Courtesy* (Memahami)**

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal atau masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain.

### **5. *Civic Virtue* (Kepentingan Umum)**

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi) atau

dalam artian menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah.

Lanjut Organ (1990) menambahkan dimensi *Organnizational citizenship behavior* dengan :

- 1) *Peacekeeping* (Menjaga Perdamaian) sama seperti courtesy yaitu tindakan yang menghindar dan menyelesaikan terjadinya konflik interpersonal (sebagai stabilisator dalam organisasi)
- 2) *Cheerleading* (Memandu) diartikan sebagai bantuan kepada rekan kerjanya untuk mencapai prestasi yang lebih tinggi

### **2.1.1.3. Faktor Yang Mempengaruhi *Organnizational citizenship behavior***

*Organizatioanl Citizenship Behavior* merupakan hal penting dalam suatu organisasi terdapat faktor-faktor yang dapat meningkatkan menurut Titisari dalam bukunya peningkatan *Organnizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh 2 faktor utama yaitu:

#### **1. Faktor Internal**

Yang biasanya berasal dari dalam diri seorang individu ataupun karyawan, antarlain:

- 1) Kepuasan Kerja, faktor ini meliputi tingkat rasa puas individu terhadap pekerjaan yang ia kerjakan, imbalan yang setimpal atas apa yang dilakukan atau lingkungan kerja yang nyaman.

2) Komitmen Organisasi, ini meliputi rasa kesetiaan seorang karyawan terhadap perusahaan serta mampu menguji hubungan antara individu dengan organisasi atas dedikasi atau kewajiban yang mengikat seseorang pada orang lain dari tindakan tertentu

3) Kepribadian, adalah hal yang menyeluruh dalam diri manusia yang berkaitan dengan suasana hati (*mood*) sebagai cara berreaksi dan berinteraksi pada individu lain yang dapat diartikan sebagai ciri yang menonjol pada individu.

4) Moral Karyawan, adalah tindakan atau perbuatan individu sesuai dengan aturan-aturan yang ada ataupun menyimpang

5) Motivasi, kekuatan atau energi seseorang yang dapat timbul dalam diri sendiri ataupun dorongan dari orang lain yang akan memberikan dampak baik bagi individu untuk antusias dalam melaksanakan suatu kegiatan

## **2. Faktor Eksternal**

Yang berasal dari luar karyawan yang biasanya dipengaruhi oleh lingkungan sekitar, antara lain:

1) Kepemimpinan Situasional, faktor pemimpin yang akan berdampak pada bawahan dan dapat berkontribusi untuk pengembangan lebih kuat atau tidak pada persepsi sarana organisasi dan individu

2) Kepercayaan Pada Pimpinan, adalah kunci kesuksesan bagi perusahaan untuk membangun sebuah relationship atau teamwork yang baik dan akan memberi dampak efektif dan efisien dalam mencapai tujuan.

3) Budaya Organisasi, merupakan sistem yang dianut oleh anggota yang organisasi dari organisasi lain yang berhubungan dengan lingkungan sebagai program mental kolektif dari orang-orang dalam suatu masyarakat yang mengembangkan nilai-nilai kepercayaan dan perilaku yang sama.

4) Kepemimpinan Transforasional, seorang pimpinan yang mampu mengarahkan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan visi, misi, strategi dan sasaran-sasaran.

#### **2.1.1.4. Manfaat *Organizational citizenship behavior***

Menurut Organ et.al (2006) manfaat *organizational citizenship behavior* untuk suatu organisasi yaitu:

- 1) Menaikkan produktivitas manajer dan rekan kerja
- 2) Menghemat sumber daya yang dimiliki secara menyeluruh
- 3) Menjadi sarana yang efektif untuk melakukan koordinasi dengan tim kerja
- 4) Mempertahankan tau meningkatkan kinerja organisasi
- 5) Menciptakan peningkatan pada kemampuan tiap individu atau anggota organisasi untuk beradaptasi pada perubahan lingkungan

#### **2.1.2. Kepribadian**

Dalam kehidupan sehari-hari individu berreaksi dan berinteraksi terhadap orang lain berdasarkan diri mereka sendiri biasanya disebut dengan kepribadian yang meliputi perasaan, cara berfikir, dan bersikap dalam artian ciri yang menonjol dari dalam diri individu sebagai contoh pemalu, supel, ramah atau suka menolong maka diyakini bahwa seorang yang mampu

memperlihatkan siapa mereka dan bagaimana mereka akan lebih mungkin untuk menampilkan *organizational citizenship behavior*.

#### 2.1.2.1. Kepribadian Menurut Para Ahli

Kepribadian adalah keseluruhan cara individu yang mencerminkan sebuah perilaku baik atau buruk dalam berinteraksi terhadap orang lain, Organ (1990) mengemukakan bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran seorang karyawan hingga mampu menunjukkan *Organizational citizenship behavior*, dasar kepribadian untuk yaitu merefleksikan ciri yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh. Kepribadian menunjukkan jati diri seseorang secara keseluruhan, oleh karena itu kepribadian meliputi persepsi (pendapat), pengetahuan, motivasi dan lainnya. Selain itu Kepribadian atau suasana hati (*mood*) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku secara individual maupun kelompok. George dan Brief (1992, dalam Emanuel) berpendapat bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh *mood*. Meskipun suasana hati sebagian dipengaruhi oleh kepribadian, ia juga dipengaruhi oleh situasi, misalnya iklim kelompok kejadian faktor-faktor keorganisasian. Jadi jika organisasi sukarela memberikan bantuan kepada orang lain (Sloat, 1999). Suasana hati sangat berpengaruh pada seorang untuk mampu berperilaku baik atau buruk pada orang lain menurut Atkinson dkk (1983) mengatakan kepribadian (*personality*) ialah pola pikir dan cara berpikir yang khas dan menentukan penyesuaian terhadap lingkungannya. Kepribadian adalah pola yang relatif permanen dari sifat, watak atau karakteristik yang

konsisten pada perilaku individu (Feist dan Feist, 2006), hal lain di ungkapkan oleh Costa (1980) kepribadian yang mewakili perbedaan individu berdasarkan umur, jenis kelamin dan ras dapat diartikan bahwa kepribadian adalah ciri yang unik yang dimiliki oleh tiap-tiap individu dalam berinteraksi atau bereaksi dalam hal disekitarnya serta dalam mengelola dirinya.

#### 2.1.2.2. Indikator – Indikator Kepribadian

Menurut Costa dan McCrae (1980) terdapat beberapa indikator kepribadian yang biasanya disebut dengan “*The Big Five Personality*” yaitu :

- 1) *Extraversion* (Estraversi), mengungkapkan tingkah laku sosial atas kenyamanan seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain, individu yang memiliki sifat ini cenderung senang berkelompok dan mudah bersosialisasi.
- 2) *Agreeableness* (Kebersetujuan Atau Mudah Bersepakat), individu yang memiliki sifat akan ramah, mudah mengalah, menghindari dari konflik, dan cenderung mengikuti orang lain karena juga mudah percaya dengan orang lain.
- 3) *Conscientiousness* (Kenuranian atau Berhati-hati), sebagai pribadi yang tertib dan teratur, mampu mengendalikan diri, bertanggung jawab dan giguh dalam mencapai apa yang diinginkan.
- 4) *Neuroticism* (Neurotisme atau Stabilitas Emosi), individu yang memiliki masalah dengan emosi yang negatif seperti rasa khawatir dan rasa tidak nyaman, hal tersebut dapat menjadikannya stres.
- 5) *Openness to Experience* (Terbuka terhadap Hal-hal baru), individu yang terbuka dan kreatif, ingin tau akan hal-hal baru atau bersifat seni yang

akan menjadikannya sebagai individu yang memiliki minat dan ketertarikannya terhadap hal-hal baru

### **2.1.2.3. Keterkaitan Kepribadian dengan *Organizational Citizenship Behavior***

Kepribadian dan suasana hati memiliki pengaruh terhadap timbulnya perilaku pada individu ataupun kelompok. Menurut Robbins (2017) hubungan antara kepribadian dan direfleksikan pada saat individu memiliki kepribadian yang baik dan mampu mengelola suasana hati dengan baik akan cenderung mampu untuk berperilaku extra-role. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Syahril et al.,(2007) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* sedangkan dalam penelitian Purba et,al (2004) memberikan pendapat yang berbeda dari peneliti lainnya bahwa kepribadian memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* .

### **2.1.3. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah rasa lega terhadap sesuatu yang menunjukkan kebahagiaan dalam diri atas apa yang dicapai ukuran dari tingkat kepuasan individu terhadap jenis pekerjaannya, hasil kerja yang dicapai, maka dari itu sebuah kepuasan menjadi hal yang paling utama selain dari kepribadian untuk dapat memicu adanya *organizational citizenship behavior* pada diri individu.

### 2.1.3.1. Kepuasan Kerja Menurut Para Ahli

Kepuasan kerja adalah rasa puas individu bahwa mereka mendapatkan imbalan yang sesuai harapan dari apa yang telah dilakukan hal itu di ungkapkan oleh Organ, (1994) adalah perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi/karyawan yang secara tidak langsung diberi penghargaan apabila melakukannya dan juga tidak akan diberi hukuman apabila tidak melakukannya, tidak menjadi bagian dari deskripsi pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan, dan tidak membutuhkan pelatihan khusus untuk melaksanakannya. Karyawan yang mempunyai sikap sukarela disebabkan karena sudah merasakan kepuasan kerja. Kepuasan yang dimiliki dengan didukung dengan hal – hal yang berkaitan dengan semangat kerja akan menambah rasa untuk berdedikasi terhadap perusahaan. Hal tersebut dapat meningkatkan sukarela kesetiap karyawan dan sumber daya manusia yang akan lebih baik dan agar tujuan dari organisasi itu sendiri dapat tercapai. karyawan yang puas memiliki kemungkinan besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal, lebih dari itu karyawan yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka (Robbins,2006 dalam titisari 2014). Sementara Locke (2006) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kongnitif (penilaian dari pekerjaan seseorang). afektif dan evaluatif menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah (keadaan

emosi) yang sedang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

### 2.1.3.2. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Organ dan Bateman (1983:591) terdapat 5 indikator kepuasan kerja yaitu:

- 1) *Work* (Pekerjaan Mereka Sendiri), dalam sebuah pekerjaan memerlukan sebuah ketrampilan tertentu sesuai dengan bidang masing-masing, seorang individu harus memiliki keahlian yang nantinya akan dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaannya agar dapat dijadikannya sebagai tingkat ukur akan meningkat atau mengurangi kepuasan kerja.
- 2) *Supervision* (Atasan), dalam lingkungan organisasi atasan memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan kerja karena ia dihormati dan dianggap sebagai panutan dalam sebuah organisasi yang akan berdampak baik atau tidak pada kepuasan kerja
- 3) *Promotions* (Promosi), merupakan faktor yang berhubungan dengan adanya atau tidaknya kesempatan bagi karyawan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja
- 4) *Pay* (Gaji/Upah), faktor pemenuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak atas kontribusinya dalam suatu organisasi
- 5) *Co-worker* (Rekan Kerja), merupakan hubungan antara pegawai dengan pegawai lain baik yang sama maupun berbeda jenis pekerjaannya

### 2.1.3.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2005:120) terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu, Faktor Internal yang terdiri dari (kecerdasan, kecakapan, usia, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja), sedangkan faktor lainnya ialah faktor pekerjaan yang meliputi ( jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat, mutu pengawasan, jaminan keuangan, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja ).

### 2.1.3.4. Keterkaitan Kepuasan Kerja dengan *Organizational citizenship behavior*

*Organizational citizenship behavior* perilaku ekstra yang tidak dapat dijelaskan secara formal, tetapi ada dan berakar dalam suatu organisasi. Menurut Organ & Ryan (1995) kepuasan kerja merupakan determinasi penting yang mendorong seseorang untuk memperlihatkan perilaku tersebut, disebabkan karena individu yang mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya akan melaksanakan pekerjaan dan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi tinggi pada perusahaan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rini *et al.*,(2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* sedangkan Putrana *et al.*,(2016) berpendapat bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *organizational citizenship behavior*.

## 2.2. Hasil Penelitian Terdahulu

Hasil dari penelitian terdahulu dapat dilihat dari hasil penelitian para pengarang serta hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis data sesuai dengan proses penelitian tersebut. Hasil penelitian terdahulu dapat dilihat dalam tabel 1 dibawah ini :

**Tabel 2. 1.**  
**Penelitian Terdahulu**

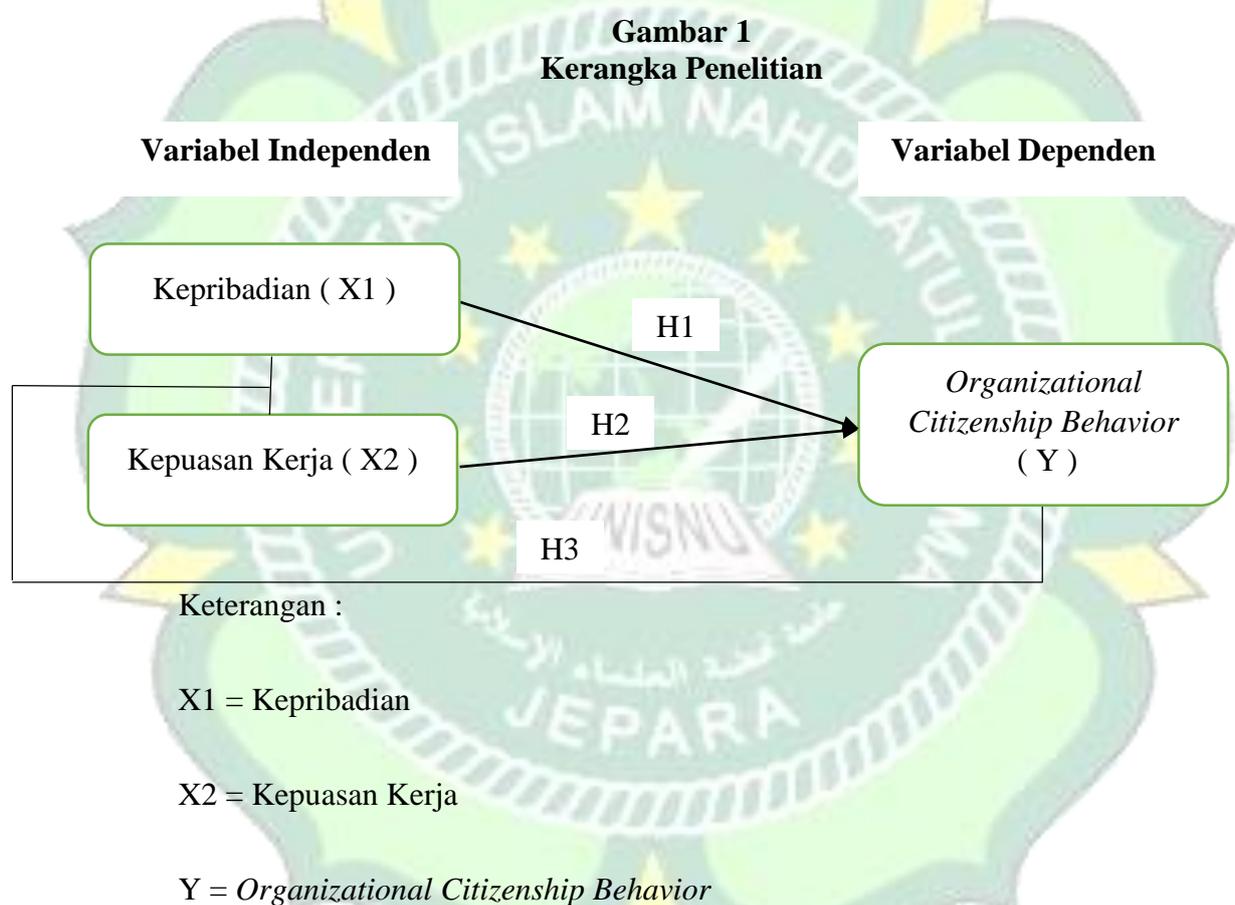
No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
1	Purba E D, dan Seniati L ( 2004 )	Pengaruh Kepribadian Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organnizational citizenship behavior</i>	Kepribadian berpengaruh positif signifikan terhadap Komitmen Organisisonal berpengaruh signifikan Terhadap
2	Syahril dan Widyarini ( 2007 )	Kepribadian, Kepemimpinan Transformasional, Dan Perilaku Kewargaorganisasian	Kepribadian dan Kepemimpinan Transformasional memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB
3	Putrana Y, Fathoni A, Warso Mukeri M (2016)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organnizational citizenship behavior</i> Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang	1. Adanya pengaruh positif signifikan dari Kompensasi terhadap dan kinerja 2. Tidak adanya pengaruh signifikan dari Kepuasan Kerja terhadap 3. Adanya pengaruh positif signifikan pada Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja 4. Adanya pengaruh pada karyawan PT. Gelora

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
			Persada Mediatama Semarang
4	Nurhayati D, Minarsih MagdalenaMaria SE.MM, Wulan Sri Heru SE. MM, (2016)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Loyalitas Kerja Terhadap <i>Organnizational citizenship behavior</i> (Studi Pada PT.perwirabhakti sentra sejahtera di kota semarang)	1.Adanya pengaruh positif pada Kepuasan Kerja terhadap 2.Adanya pengaruh positif pada Lingkungan terhadap 3.Adanya pengaruh positif pada Loyalitas Kerja terhadap
5	Rini Puspita D, Rusdarti, Suparjo, (2013)	Pengaruh Komitmen, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Tehadap <i>Organnizational citizenship behavior</i> ( Studi Kasus Pada PT. Plasa Simpanglima Semarang)	1.Adanya pengaruh positif signifikan pada Komitmen terhadap Kepuasan Kerja 2.Adanya pengaruh positif signifikan pada Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja 3.Komitmen berpengaruh positif signifikan terhadap 4.Budaya Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap 5.Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap

Dari hasil yang didapat banyak perbedaan pendapat dari hasil tersebut, untuk itu penulis tertarik untuk meneliti pengaruh-pengaruh yang signifikan antara Kepribadian dan Kepuasan Kerja terhadap *organnizational citizenship behavior* pada PT.Perkebunan Nusantara IX Kebun Balong dengan maksud akan mendapatkan hasil yang lebih signifikan.

### 2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis

Penelitian ini melihat dan menganalisis seberapa besar pengaruh kepribadian dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior. Sesuai dengan uraian pada latar belakang masalah, landasan teori dan penelitian sebelumnya maka disusun kerangka konseptual penelitian sebagai berikut :



### 2.4. Perumusan Hipotesis

Dari kerangka pemikiran teoritis diatas maka dalam penelitian ini akan dirumuskan hipotesis guna memberikan arah dan pedoman dalam melakukan penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Dari kerangka konseptual di atas maka di dapat hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*

H2: Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

H3: Kepribadian dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

