

BAB I I

KAJIAN PUSTAKA

A. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Vroom (dalam Ruvendi, 2005,hal 17-26) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai satu acuan dari orientasi yang efektif seseorang pegawai terhadap peranan mereka pada jabatan yang dipegangnya saat ini. Sikap yang positif terhadap pekerjaan secara konsepsi dapat dinyatakan sebagai kepuasan kerja dan sikap negatif terhadap pekerjaan sama dengan ketidakpuasan. Definisi ini telah mendapat dukungan dari Smith dan Kendall (dalam Ruvendi, 2005) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang pegawai mengenai pekerjaannya.

Menurut Blum, Kepuasan kerja adalah merupakan suatu sikap umum yang merupakan hasil dari suatu sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian dari hubungan sosial individu di luar kerja.

Menurut Sutrisno Hadi (2006), Kepuasan kerja pada dasarnya adalah "security feeling" (rasa aman) dan mempunyai segi-segi:

Segi sosial ekonomi antara lain Gaji, gaji ini sebagai segala sesuatu yang dirasakan oleh karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya dan jika gajinya sesuai yang diharapkan maka karyawan tersebut akan merasa puas. Jaminan sosial, kebutuhan rasa aman (jaminan sosial) baik itu keamanan jiwa maupun harta, kebutuhan rasa aman ini muncul sebagai kebutuhan yang paling penting

kalau kebutuhan fisiologisnya terpenuhi, jaminan sosial ini meliputi perlindungan, keamanan dan lain-lain

Segi sosial psikologi, kesempatan untuk maju, disamping kebutuhan biologis kebutuhan psikologis-pun dapat menyebabkan kepuasan dalam bekerja diantaranya kesempatan untuk maju, dalam hal ini kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja. Kesempatan mendapatkan penghargaan, kesempatan mendapatkan penghargaan seperti mendapat pujian kenaikan jabatan itu semua adalah kebutuhan psikologis yang dapat membuat karyawan menjadi puas dengan pekerjaannya. Berhubungan dengan masalah pengawasan, pengawasan yang tidak begitu ketat dan intensif biasanya juga dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi orang-orang tertentu. Berhubungan dengan pergaulan antara karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dengan atasan, hubungan karyawan dengan karyawan merupakan hal yang cukup penting untuk mendapatkan kepuasan kerja. Adanya ketegangan yang muncul dalam hubungan ini mudah sekali menimbulkan akibat yang kurang baik dalam hal kepuasan kerja, dalam hal ini kepribadian seseorang-lah yang akan mempengaruhi hubungan sosial antar karyawan. Selain itu pimpinan yang baik yang tidak memberikan rasa takut pada karyawannya, tetapi banyak menimbulkan rasa hormat atau menghargai akan sangat mempengaruhi bagi terpenuhinya kepuasan kerja.

Handoko menyatakan kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan

mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. 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, dan sebaliknya. Tiffin berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan.

Dari definisi-definisi yang dikemukakan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja timbul berdasarkan persepsi, pendapat, atau perasaan anggota organisasi terhadap pekerjaan dan aspek-aspeknya, yaitu keuntungan dan mamfaat apa yang diberikan oleh pekerjaan dan lingkungannya.

2. Teori-Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja menurut wesley dan yulk (dalam As'ad 1995, hal 104), dapat diterangkan menurut tiga macam teori, yaitu: pertama, discrepancy theory mengemukakan bahwa untuk mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Kemudian, locke menerangkan bahwa kepuasan kerja tergantung pada discrepancy antara should he (*expectation, needs* atau *values*) dengan apa

yang menurut perasaan atau persepsinya atas kenyataan karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi. Menurut penelitian yang dilakukan wanus dan lawler, mengemukakan bahwa sikap karyawan terhadap pekerjaannya tergantung pada bagaimana ketidaksesuaian yang dirasakan (*discrepancy*).

Kedua, *equity theory* yang dikembangkan oleh adam, pada prinsipnya teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa bahwa puas sepanjang mereka rasakan ada keadilan (*equity*). Perasaan *equity* dan *inequity* atas suatu situasi diperoleh orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain. Yang sekelas, sekantor, maupun ditempat lain. Teori ini mengidentifikasi elemen-elemen keadilan meliputi tiga hal, yaitu a) *input*, adalah sesuatu hal yang berharga yang dirasakan oleh pegawai sebagai masukan terhadap pekerjaannya. b) *out comes*, adalah segala sesuatu yang berharga yang dirasakan sebagai dari hasil pekerjaannya. c) *comparations persons*, adalah perbandingan antara onput dan out comes yang diperolehnya.

Ketiga, *two factor theory* yang dikemukakan oleh herberg. Prinsip-prinsip teori ini adalah bahwa kepuasan dari ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan variabel yang kontinyu. berdasarkan hasil penelitian herzbeg membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu: a) *satisfiers* atau *motivator*. Faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan yang terdiri dari *achievement, recognition, work it self, responsibility* dan *advancement* dan b) *dissatisfiers* atau *hygiene* faktor, yaitu faktor-faktor ayng terbukti

menjadi sumber ketidakpuasan, seperti: *company policy and administration, supervision tehcnical, salary, interpersonal relations, working condition, job security dan status.*

3. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Pada dasarnya kepuasan merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem penilaian yang berlaku pada dirinya. Hal 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 dirasakan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Ghiselli & Brown diantaranya : 1) Kedudukan, umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas dari pada mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. 2) Pangkat, pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat atau golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat dan kebanggaan terdapat kedudukan yang baru itu akan merubah perilaku dan perasaannya. 3) Umur, dinyatakan bahwa umur ada hubungannya dengan kepuasan kerja karyawan yakni umur antara 25 tahun sampai 34 tahun dan umur 40 tahun sampai 45 tahun adalah merupakan umur-umur yang bisa menimbulkan perasaan yang kurang puas terhadap pekerjaan. 4) Jaminan finansial dan jaminan sosial,

jaminan finansial dan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

5) Mutu pengawasan, hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktifitas kerja. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

Schemerhorn mengidentifikasi lima aspek yang terdapat dalam kepuasan kerja, yaitu 1) Pekerjaan itu sendiri (*Work It self*), Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja. 2) Penyelia (*Supervision*), Penyelia yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, penyelia sering dianggap sebagai figur ayah/ibu dan sekaligus atasannya. 3) Teman sekerja (*Workers*), Merupakan faktor yang berhubungan dengan sebagai 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) Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan, Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mendapatkan bahwa mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada

pekerjaan tersebut, dan karena sukses ini, mempunyai kebolehdjian yang lebih besar untuk mencapai kepuasan yang tinggi dari dalam kerja mereka.

Dari *berbagai* pendapat diatas dapat dirangkum mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

a. Faktor Psikologik

Faktor ini merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi: safety, sikap terhadap kerja, instansi, kesempatan untuk maju dan penghargaan

b. Faktor Sosial:

Faktor ini merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial karyawan baik diantaranya rekan kerja, pengawasan, kebebasan berpolitik, kepemimpinan

c. Faktor Fisik

Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan dan kondisi fisik karyawan diantaranya: lingkungan kerja (jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, penerangan), kondisi kesehatan karyawan.

d. Faktor Finansial

Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi: besaran gaji, tunjangan, fasilitas yang diberikan, posisi.

B. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

1. Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Peningkatan kinerja sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas perilaku yang ditunjukkan karyawan atau anggota di dalamnya, dimana perilaku ini diharapkan tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelaksana atau tugas-tugas yang telah ditetapkan (*in role*) namun lebih dari itu juga perilaku yang bersifat *extra-role* organisasi dan mampu memberikan kontribusi positif bagi efektifitas organisasi.

Penilaian terhadap karyawan biasanya di dasarkan pada *job description* yang telah di susun oleh organisasi tersebut. Dengan demikian, baik-buruknya kinerja seorang karyawan dilihat dari kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana tercantum dalam *job description*. Melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description* ini di sebut sebagai *in-role behavior* (Dyne et al, 1994). Sudah seharusnya bila organisasi mengukur kinerja karyawan tidak hanya sebatas tugas-tugas yang terdapat dalam deskripsi kerjanya saja. Bagaimanapun diperlukan peran ekstra demi terselesainya tugas-tugas itu. Kontribusi pekerja “ di atas dan lebih dari” deskripsi kerja formal inilah yang disebut dengan *Organization Citizenship Behavior* (Smith et al., 1983).

Organization Citizenship Behavior (OCB) seringkali didefinisikan sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh system *reward*, dan

memberikan kontribusi pada keefektifitasan dan keefesienan fungsi organisasi (Organ, 1988). Organ (1988) juga mendefinisikan OCB sebagai perilaku dan sikap yang menguntungkan organisasi yang tidak bisa di tumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal maupun dengan kontrak atau rekompensasi. Contohnya meliputi bantuan pada teman kerja untuk meringankan beban kerja mereka, tidak banyak beristirahat, melaksanakan tugas yang tidak diminta, dan membantu orang lain untuk menyelesaikan masalah.

Sementara itu Van Dyne, dkk (1995) yang mengusulkan konstruksi dari *ekstra-role behavior* (ERB) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi, secara sukarela dan melebihi apa yang menjadi tuntutan peran (p.218). Organ (1997) menyatakan bahwa definisi ini tidak didukung penjelasan yang cukup, “peran pekerjaan” bagi seorang adalah tergantung dari harapan dan komunikasi dengan pengirim peran tersebut.

Borman dan Motowidlo (1993) mengkontruksi *contextual behavior* tidak hanya mendukung inti dari perilaku itu sendiri melainkan mendukung semakin besarnya lingkungan organisasi, social dan psikologis sehingga inti teknisnya berfungsi. Definisi ini tidak dibayangi istilah sukarela, *reward* atau niat sang aktor melainkan perilaku seharusnya mendukung lingkungan organisasi, social dan psikologis lebih dari sekedar inti teknis.

Berdasarkan beberapa definisi mengenai OCB di atas dapat ditarik beberapa pokok-pokok pikiran tentang OCB, yaitu :

- a. Perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi.

- b. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance, tidak diperintahkan secara formal.
- c. Tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan sistem reward yang formal

Perbedaan yang mendasar antara perilaku *in-role* dengan perilaku *extra-role* adalah pada *reward*. Pada *in-role* biasanya dihubungkan dengan *reward* dan sangsi (hukuman), sedangkan *extra-role* biasanya terbebas dari *reward*, dan perilaku yang dilakukan oleh individu tidak di organisir dalam *reward* yang akan mereka terima (Morrison, 1994). Tidak ada insentif tambahan yang diberikan ketika individu berperilaku *extra-role*.

Dibandingkan dengan perilaku *in-role* yang dihubungkan dengan penghargaan ekstrinsik atau penghargaan moneter, maka perilaku *extra-role* lebih dihubungkan dengan penghargaan intrinsik (Wright wt al., 1993). Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai “anggota” organisasi dan merasa puas aabila dapat melakukan “sesuatu yang lebih” kepada organisasi.

2. Aspek-Aspek Organizational Citizenship Behavior

Organ (1988) mengatakan bahwa orang yang melakukan *organizational citizenship behavior* dikenal sebagai “tentara yang baik”. Terdapat lima dimensi OCB menurut Organ *et al.* (2006) adalah sebagai berikut :

a. Altruism

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

mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

b. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas

c. *Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan – keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam sportmanship akan meningkat iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

d. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah–masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

e. *Civic Virtue*

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

dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior

Siders *et.al.* (2001) Perilaku OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan (internal) seperti moral, rasa puas, sikap positif, dsb sedangkan faktor yang berasal dari luar karyawan (eksternal) seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan, budaya perusahaan.(dalam Pantja Djati, 2008).

Faktor-faktor dalam OCB antara lain :

- a. Budaya dan iklim organisasi.
- b. Kepribadian dan suasana hati.
- c. Komitmen Organisasi.
- d. Tipe Kepemimpinan.
- e. Persepsi terhadap dukungan organisasional.
- f. Persepsi antara kualitas antara atasan-bawahan.
- g. Masa kerja.
- h. Jenis Kelamin (*gender*).
- i. Latar Belakang Pendidikan.
- j. Usia

Selain beberapa faktor yang disebut diatas masih ada faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi OCB seperti yang dikemukakan oleh Podsakoff,

dkk (dalam Burton, 2003) mengidentifikasi 4 elemen yang memiliki hubungan dengan OCB, yaitu :

1. Karakteristik individual karyawan/ anggota organisasi

Konovsky & Organ (1996) mengatakan bahwa faktor bawaan dan karakteristik psikologis individu seperti kepribadian, kebutuhan psikologis, dan sikap merupakan prediktor OCB. Diketahui bahwa karyawan yang sabar, optimis, ekstrovert, empatik, dan berorientasi tim lebih cenderung berorientasi menunjukkan perilaku OCB (dalam Sinuraya, D.S, 2008).

2. Karakteristik tugas / pekerjaan

Studi - studi yang berfokus pada karakteristik tugas/ pekerjaan membedakan berdasarkan lima area, yaitu : (1) *Task Feedback* (2) *Task Rutinization* (3) *Intinsically Satisfying Task* (4) *Task Interdependence* dan (5) *Employee Involvement* (Podaskoff, Mackenzie & Boomer, dalam Butron). .

3. Karakteristik kepemimpinan

Secara keseluruhan, perilaku kepemimpinan memiliki hubungan yang signifikan dengan OCB (Podsakoff, dkk dalam Burton, 2003). *Transformational Leadership*, *Leadership* dan *Substitute for Leadership* memiliki hubungan dengan OCB. Namun, "super" leadership tidak memiliki hubungan dalam menampilkan OCB dalam organisasi (Burton, 2003). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa karyawan akan bersedia melakukan pekerjaan / tugas tambahan jika mereka bekerja pada manajer/atasan yang inspirsional dan suportif.

4. Karakteristik organisasi

Penelitian sebelumnya bahwa *organizational formalization*, *organization flexibility*, dan *advisory/ staff support* tidak menunjukkan signifikansi yang konsisten terhadap OCB. Disisi lain *percieved organizational support (POS)* menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap OCB. Penghubung yang kuat tersebut ada pada dimensi *altruisme* yang dikemukakan oleh Setton, Bennett, dan Liden sebagai OCB I , dimana "I" menunjukkan interaksi dengan individu bukan dengan organisasi (Burton, 2003).

E. Hubungan antara Organizational Citizenship Behavior dengan Kepuasan Kerja

selanjutnya dapat dijelaskan secara lebih spesifik tentang teori yang mengemukakan tentang hubungan kausalitas antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*.

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah perasaan seseorang karyawan terhadap pekerjaannya, jika seseorang merasa senang terhadap pekerjaannya maka karyawan tersebut akan rela untuk bekerja melebihi apa yang seharusnya ia kerjakan. Dalam hal ini berarti apabila memiliki kepuasan kerja yang tinggi, maka secara tidak langsung akan memunculkan suatu perilaku yang melebihi peranannya (*Extra-role/OCB*). Secara umum Meyer, Allen dan Smith mengatakan bahwa kepuasan kerja telah dihipotesiskan berhubungan secara positif dengan tipe perilaku OCB.

Sedangkan sejumlah penelitian lain menilai komponen kepuasan kerja yang berpengaruh dominan pada perilaku OCB. Diantaranya adalah penelitian

yang dilakukan oleh Meller dan Allen yang menyimpulkan bahwa komitmen dan kepuasan kerja memiliki hubungan erat dengan OCB.

Sedangkan, Kuehn dan Al busaidi dalam penelitiannya justru menarik kesimpulan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap OCB dibandingkan dengan variabel lain yang digunakan dalam penelitian adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Berkaitan dengan kepuasan kerja diatas, dapat dipahami bahwa karyawan yang terpuaskan dengan pekerjaannya kemungkinan besar akan menunjukkan perilaku yang menguntungkan bagi perusahaan dari pada yang tidak merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Dalam pengertian ini, kepuasan kerja adalah dampak sebagai sebab terjadinya OCB. Disamping itu, Organ dan Ligt mencatat bahwa terdapat lebih dari 15 penelitiann telah menemukan adanya hubungan yang kuat antara OCB dan kepuasan kerja. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh warga Oman, mereka menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan konsisten antara kepuasan kerja dengan perilaku OCB pada masyarakat Oman (Organ dan Ligt. 2002).

F. Relevansi Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian Dona Nur Hidayat terhadap karyawan PT. PLN Cabang pasuruan unit bangil diperoleh hasil bahwa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja, yang menempati peringkat 1-3 adalah faktor keamanan kerja, faktor fasilitas dan faktor kebebasan berpolitik, kemudian disusul faktor lain yaitu sikap kerja, lingkungan kerja, penghargaan,

kesehatan, dan gaji. Jadi gaji bukan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Apabila dihubungkan dengan obyek penelitian karyawan di PT. Surya Karang Indah Surabaya. Secara realistis apabila hipotesis dan hasil penelitian sebelumnya didukung maka karyawan yang memiliki perilaku suka membantu, menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya serta berusaha melebihi yang diharapkan oleh perusahaan akan cenderung melakukan sesuatu yang lebih (*Extra-role/Organizational Citizenship Behavior*).

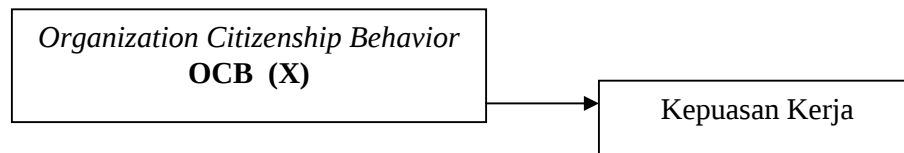
G. Kerangka Teoritik

Kerangka teoritik adalah gambatan tentang alur hubungan antara variable dalam penelitian. Secara umum kerangka teoritik ini dapat menggambarkan sebuah hubungan kausalitas yang terjadi antara variable OCB dengan kepuasan kerja. Kerangka teoritik dibawah ini dapat mendeskripsikan bahwa karyawan yang memiliki perilaku suka membantu, menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya serta berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan atau loyalitas yang tinggi terhadap organisasi akan cenderung melakukan sesuatu yang lebih (*extra-role*) demi tercapainya tujuan organisasi.

Kepuasan kerja adalah salah satu variable yang menyangkut penilaian karyawan terhadap lingkungan kerjanya, kepemimpinan dan gaji yang akan berdampak pada kesediaan mereka untuk melakukan pekerjaan diluar tugasnya dan tidak di atur dalam *job description* serta tidak menerima *reward*. Semakin seseorang itu merasa puas dengan apa yang diperoleh dari pekerjaannya maka

ia akan semakin loyal terhadap organisasi. OCB dan kepuasan kerja dapat berpengaruh secara bersamaan terhadap perilaku pegawai untuk melakukan tugas-tugasnya diluar pembagian tugas yang ada dalam *job description*.

Berdasarkan pola hubungan antar variable pada kajian teori dan penelitian sebelumnya, maka dapat di gambarkan sebagai berikut :



A. Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini adalah :

1. **Ha** : Ada hubungan antara dimensi OCB perilaku suka membantu rekan kerja dengan kepuasan kerja karyawan
2. **Ha** : Ada hubungan antara dimensi OCB toleransi terhadap kebutuhan tertentu dengan kepuasan kerja karyawan
3. **Ha** : Ada hubungan antara dimensi OCB menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja dengan kepuasan kerja karyawan
4. **Ha** : Ada hubungan antara dimensi OCB berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan (lembur) dengan kepuasan kerja karyawan
5. **Ha** : Ada hubungan antara dimensi OCB terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dengan kepuasan kerja karyawan
6. **Ha** : Ada hubungan dimensi OCB (Altruisme, Counscientiousness, Civic Virtue, Sportmanship Dan Courtesy) terhadap kepuasan kerja