

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Motivasi

2.1.1.1 Pengertian Motivasi

Motivasi adalah mobilisasi atau kekuatan pendorong yang memaksa mereka untuk terlibat dalam tindakan tertentu untuk mencapai tujuan mereka. Dengan memberikan motivasi yang cukup, pekerja didorong untuk melakukan segala kemungkinan untuk memenuhi tanggung jawabnya, dan diyakini bahwa sambil mencapai tujuan dan sasaran organisasi, pekerja juga melindungi kepentingannya sendiri (Yuvi & Rustam, 2021).

Motivasi adalah kemampuan dan kekuatan atau dorongan yang timbul dari kepribadian seseorang untuk membangkitkan semangat dan kesabaran dalam mencapai tujuan yang diinginkan, yang mengajak seseorang untuk melakukan kegiatan atau melewatkan kegiatan tersebut, yang pada hakekatnya diberikan secara internal atau eksternal, secara positif atau negatif, untuk membimbing. mengandalkan ketekunan (Tio & Rustam, 2018).

Motivasi adalah keadaan manusia yang memahami keinginan untuk mencapai sesuatu, serta kehendak yang menyebabkan orang melakukan dengan sukses dan mencapai tujuan tertentu. Pemberian motivasi juga mendorong seseorang untuk mau berkolaborasi dan beradaptasi. Motivasi adalah faktor yang memotivasi seseorang untuk melakukan suatu tindakan tertentu (Lahagu & Rustam, 2022).

Menurut definisi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah dorongan atau petunjuk bagi pekerja untuk berbuat sesuatu bagi perusahaan dalam rangka mencapai sesuatu; keinginan dan semangat kerja karyawan yang memungkinkan mereka bekerja untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut pendapat dari Hendrawan *et al.* (2020) berpendapat bahwa pada motivasi mempunyai beberapa faktor yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Intrinsik

Faktor intrinsik adalah pengaruh yang berasal dari dalam diri seseorang. Ada beberapa unsur intrinsik yang mempengaruhi motivasi kerja seorang karyawan, antara lain:

- a. Penilaian individu tentang kemungkinan keberhasilan yang akan dicapai saat melakukan aktivitas. Jika seseorang berpikir bahwa mereka memiliki kesempatan yang baik untuk berhasil, hal itu akan meningkatkan dorongan mereka untuk melakukannya dengan baik.
- b. *Self-efficacy* atau keyakinan pada kemampuan diri sendiri, adalah gagasan bahwa seseorang benar-benar dapat melakukan apa yang ingin dilakukannya. Semakin percaya diri seseorang pada dirinya sendiri, semakin terdorong mereka untuk berhasil secara profesional.
- c. *Value*, yang menjelaskan betapa pentingnya tujuan seseorang bagi kehidupannya sendiri. Mereka yang sangat termotivasi oleh prospek kemajuan akan memilih untuk mengerahkan upaya mereka ke dalam usaha dengan kemungkinan sukses yang kecil. Karena itu, jika kita melakukan

sesuatu yang lebih baik, itu mungkin berdampak signifikan pada mereka.

Karena nilai dapat memicu upaya individu untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi.

- d. Sentimen orang tersebut tentang kegagalan, yang akan membuat individu tersebut lebih terdorong dalam upaya mengatasi kegagalan, disebut sebagai ketakutan individu akan kegagalan.
- e. Faktor lainnya mengacu pada perbedaan demografis seperti usia, jenis kelamin, kepribadian, dan tahun pengalaman profesional.

2. Faktor Ekstrinsik

Ketika sesuatu di luar diri seseorang berpengaruh pada motivasi seseorang, kami menyebutnya sebagai faktor ekstrinsik. Situasi dan peluang adalah contoh pengaruh ekstrinsik. Koneksi kepemimpinan-bawahan, interaksi rekan kerja, sistem pembinaan-pelatihan-kesejahteraan, tata letak kantor, jabatan dan peraturan administrasi dan bisnis adalah contoh pengaruh eksternal.

2.1.1.3 Prinsip Motivasi

Menurut Ma'rif & Chair (2020) berpendapat bahwa motivasi mempunyai prinsip sebagai berikut:

1. Prinsip partisipasi

Karyawan perlu memiliki suara dalam tujuan yang ditugaskan untuk dicapai oleh pemimpin mereka jika mereka ingin merasa diinvestasikan dalam pekerjaan mereka.

2. Prinsip komunikasi

Upaya untuk menyelesaikan suatu tugas didiskusikan secara terbuka dan seringkali oleh mereka yang berperan sebagai pemimpin. Ketika pekerja memiliki akses ke informasi yang akurat, mereka lebih mungkin termotivasi untuk melakukan yang terbaik.

3. Prinsip pengakuan andil bawahan

Manajer atau atasan dapat memahami bahwa pekerja atau karyawan di bawah mereka memiliki kepentingan dalam keberhasilan perusahaan. Karyawan akan lebih termotivasi untuk bekerja jika mereka merasa dihargai.

4. Prinsip pendelegasian wewenang

Pekerja akan lebih termotivasi untuk memenuhi harapan pemimpinnya jika diberi kebebasan untuk menentukan pilihan setiap saat yang mempengaruhi pekerjaannya.

5. Prinsip memberi perhatian

Pemimpin yang menerima kebutuhan tim mereka lebih cenderung melihat peningkatan produktivitas yang menguntungkan organisasi secara keseluruhan.

2.1.1.4 Indikator Motivasi

Menurut pendapat dari Faiza *et al.* (2021) berpendapat bahwa motivasi mempunyai beberapa indikator seperti dijelaskan berikut:

1. Kebutuhan fisiologis

Sebagai kebutuhan yang sangat penting untuk mempertahankan kehidupan. Termasuk dalam tuntutan tersebut adalah kebutuhan akan makanan, air,

tempat tinggal, dan lain-lain. Dorongan untuk memenuhi kebutuhan ini memotivasi seseorang untuk berperilaku atau bekerja dengan giat.

2. Keamanan

Merupakan tuntutan untuk melarikan diri dari bahaya, yaitu merasa terlindungi dari kemungkinan kecelakaan dan bekerja dengan aman. Di samping kebutuhan ini, pemimpin harus memberikan tunjangan kesehatan, asuransi, kecelakaan, perumahan, dan tabungan hari tua.

3. Sosial

Merupakan keinginan untuk penerimaan kelompok, kepemilikan, interaksi, dan untuk mencintai dan dicintai. Berkenaan dengan kebutuhan ini, pemimpin harus mengakui keberadaan atau keberadaan pekerja sebagai anggota kelompok kerja, memiliki interaksi kerja yang positif dan hubungan kerja yang harmonis, serta memelihara hubungan kerja yang harmonis.

4. Penghargaan

Merupakan mencakup penghormatan terhadap harga diri internal seperti harga diri, otonomi, dan pencapaian, serta harga diri eksternal seperti status, pengakuan, dan perhatian.

5. Aktualisasi Diri

Merupakan keinginan untuk menjadi seseorang atau mewujudkan ambisi seseorang, yang meliputi pengembangan pribadi, mencapai potensi penuh seseorang, dan memenuhi kebutuhan diri sendiri. Berkaitan dengan hal ini, supervisor tidak boleh memperlakukan pekerja secara semena-mena karena mereka harus diapresiasi dan diberi penghargaan atas prestasinya.

2.1.2 Kepuasan Kerja

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dapat dilihat sebagai kesenjangan antara apa yang dicapai dan apa yang diharapkan. Semakin kecil perbedaan antara keduanya, semakin bahagia orang tersebut. Selain itu, kepuasan kerja merupakan bentuk emosional dengan karakter positif yang merupakan konsekuensi dari evaluasi kinerja pekerja (Sholikhah & Frianto, 2022).

Kepuasan kerja adalah keseluruhan sikap individu terhadap pekerjaannya, selanjutnya didefinisikan bahwa seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap yang baik terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah disposisi emosional positif yang menikmati dan menghargai pekerjaan seseorang (Faiza *et al.*, 2021).

Kepuasan kerja adalah reaksi emosional positif atau negatif karyawan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja memiliki arti penting bagi karyawan dan pemberi kerja, terutama karena dapat mendorong lingkungan kerja yang sehat di dalam perusahaan. Kepuasan kerja mencerminkan sensasi negatif dan baik dari kesan karyawan terhadap tugas yang harus mereka lakukan, terutama keinginan untuk mencapai dan mencapai kesuksesan di tempat kerja (Putra & Sudibya, 2018).

Dari definisi yang telah disampaikan maka dapat menyimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian subjektif atas perlakuan seseorang di tempat kerja dan perbedaan antara kompensasi aktual dan ideal. Kebahagiaan di tempat

kerja merupakan konsekuensi dari estimasi pekerja terhadap nilai yang mereka dapatkan dari pekerjaan mereka.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Menurut Iskandar & Liana (2021) berpendapat bahwa kepuasan kerja mempunyai beberapa faktor sebagai berikut:

1. Balas jasa yang adil dan layak

Prinsip yang adil dan sesuai digunakan untuk menentukan kompensasi, dan semua aturan ketenagakerjaan yang relevan dipertimbangkan. Untuk memastikan pekerja memiliki kesempatan yang sama untuk berhasil, gaji harus sepadan dengan kinerja mereka, sifat pekerjaan mereka, tingkat tanggung jawab yang dipercayakan kepada mereka, jabatan mereka, dan organisasi secara keseluruhan.

2. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian

Penempatan kerja mengacu pada praktik pemberian lowongan kerja kepada kandidat yang telah disetujui, dengan tujuan memanfaatkan keterampilan dan pengalaman mereka secara efektif sekaligus memberi mereka tanggung jawab.

3. Berat ringannya pekerjaan

Kemampuan pekerja untuk memenuhi tenggat waktu terhambat oleh volume pekerjaan yang relatif rendah. Semakin besar kuantitas dan kompleksitas tenaga kerja, semakin besar kemungkinan pekerja menjadi tidak puas dengan pekerjaannya.

4. Suasana dan lingkungan pekerjaan

Suasana dan lingkungan tempat kerja dapat berdampak pada seberapa baik pekerja melaksanakan tugasnya. Semakin positif dan menginspirasi suasana hati dan lingkungan kerja, pekerja akan semakin terlibat dan antusias.

5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan

Alat dan bahan yang tepat sangat penting untuk menjalankan bisnis apa pun. Akan ada penghentian atau gangguan yang signifikan terhadap operasional kantor jika alat dan bahan yang diperlukan tidak tersedia.

6. Sikap pemimpin dalam kepemimpinannya

Proses melalui mana seorang atasan membimbing karyawannya menuju pencapaian umum tujuan organisasi.

7. Sifat pekerjaan monoton atau tidak

Melakukan hal yang sama berulang kali merupakan salah satu definisi pekerjaan yang monoton. Ada risiko kebosanan karena sifat tugas yang berulang-ulang.

2.1.2.3 Mengungkapkan Ketidakpuasan Kerja

Menurut Rahim (2020) berpendapat bahwa ketidakpuasan dapat diekspresikan sebagai berikut:

1. Keluar dari perusahaan

Aktivitas yang diarahkan untuk keluar dari perusahaan, seperti mencari pekerjaan dan menyerahkan surat pengunduran diri, di antara pilihan lainnya.

2. Bersuara untuk menyatakan ketidakpuasan

Melakukan upaya aktif dan positif untuk memperbaiki keadaan, seperti menganjurkan perubahan, mengatasi masalah dengan atasan, dan berpartisipasi dalam berbagai serikat pekerja, adalah contoh dari upaya ini.

3. Loyalitas tetap terjaga

Bersikaplah positif sambil mempertahankan pandangan optimis saat Anda menunggu hal-hal berubah. Ini termasuk membela organisasi dalam menghadapi kritik dari luar dan yakin bahwa organisasi dan manajemennya akan mengambil tindakan yang tepat.

4. Mengabaikan segala kondisi perusahaan

Membiarkan situasi, seperti ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus-menerus, upaya kerja yang lebih rendah, dan tingkat kesalahan yang lebih tinggi, memburuk sementara tidak melakukan apa pun untuk memperbaiki situasi tersebut.

2.1.2.4 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Sulistyawati (2018) berpendapat bahwa kepuasan kerja mempunyai beberapa indikator sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan di tempat kerja seringkali berasal dari sifat pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan yang menarik dan sulit, serta kesempatan untuk maju dalam karir seseorang, merupakan komponen penting dari lingkungan kerja yang memuaskan bagi setiap pekerja.

2. Pengawasan

Salah satu cara untuk menggambarkan dinamika antara atasan dan bawahan adalah sebagai hubungan fungsional dan keseluruhan. Se jauh mana atasan membantu bawahan mereka dalam mencapai tujuan pribadi dan profesional mereka tercermin dalam kualitas hubungan fungsional mereka.

3. Gaji

Pekerja lebih mungkin puas dengan pekerjaan mereka jika mereka percaya gaji mereka sepadan dengan tantangan yang mereka hadapi di tempat kerja, tingkat keahlian mereka, dan norma kelompok mereka.

4. Kesempatan promosi

Kepuasan kerja tampaknya dipengaruhi oleh prospek kemajuan. Hal ini disebabkan karena tidak ada satu model untuk promosi dan berbagai jenis promosi datang dengan jenis pembayaran yang berbeda.

5. Rekan kerja

Pekerja memiliki pola fungsional, hubungan ketergantungan satu arah satu sama lain. Kepuasan di tempat kerja dihasilkan dari kemampuan karyawan untuk memenuhi kebutuhan sosial mereka melalui interaksi dengan orang lain, yang terjadi ketika sejumlah besar orang berkumpul dalam satu ruang..

2.1.3 Komitmen Organisasional

2.1.3.1 Pengertian Komitmen Organisasional

Komitmen organisasi merupakan proses karyawan mengenali kelompok tertentu untuk tujuan, dan harapan agar statusnya sebagai anggota kelompok tetap bisa dipertahankan. Selain itu komitmen organisasi juga diartikan sebagai

kesediaan menjadi bagian dari kelompok, kesediaan bekerja keras terhadap loyalitas terhadap organisasi, kesediaan menerima nilai-nilai dalam organisasi dan bekerjasama dalam mencapai tujuan organisasi (Pujiyanto & Solikhah, 2022).

Komitmen organisasi adalah sejauh mana karyawan dapat mengidentifikasi nilai-nilai organisasi sehingga mereka merasa memiliki hubungan kekeluargaan dengan semua pihak dalam organisasi, bersedia memberikan segalanya untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya, dan tidak mungkin meninggalkan perusahaan (Danendra & Mujiati, 2022).

Komitmen organisasi adalah sikap kerja yang ditandai dengan keinginan, kemauan, pengabdian, kesetiaan, dan kepercayaan yang kuat yang menunjukkan keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasi dianggap sebagai perilaku yang mencerminkan loyalitas karyawan terhadap organisasi dimana, karyawan memiliki kepedulian terhadap organisasi, kesuksesan, dan pengembangan lebih lanjut dari organisasi (Dinniatty & Fitriani, 2019).

Seperti yang telah disampaikan para ahli mengenai komitmen organisasional maka dapat disimpulkan komitmen organisasional dapat dijadikan sebagai identifikasi karyawan dengan nilai-nilai, peraturan, dan tujuan organisasi atau perusahaan. Identifikasi ini meliputi komponen loyalitas terhadap perusahaan dan minat terhadap pekerjaan.

2.1.3.2 Tingkatan Komitmen Organisasi

Menurut Syofaah & Nuvriasari (2021) berpendapat bahwa komitmen organisasional mempunyai beberapa tingkatan sebagai berikut:

1. Tingkat komitmen organisasi tinggi

Penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai organisasi menunjukkan tingkat komitmen organisasi yang tinggi, yang ditandai dengan tingginya tingkat keduanya.

2. Tingkat komitmen organisasi sedang

Tingkat komitmen organisasi ditandai dengan penerimaan yang rasional terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi serta kemauan untuk memperluas upaya untuk tetap berada dalam organisasi.

3. Tingkat komitmen organisasi rendah

Kurangnya pemahaman akan tujuan dan prinsip organisasi, selain kurangnya motivasi untuk terus bekerja bagi organisasi, merupakan ciri dari rendahnya komitmen organisasi.

2.1.3.3 Kelompok Komitmen Organisasional

Menurut Maryani *et al.* (2022) berpendapat bahwa komitmen organisasional mempunyai beberapa kelompok sebagai berikut:

1. Komitmen afektif

Istilah komitmen afektif menggambarkan perasaan yang memotivasi pekerja untuk merasa menjadi bagian dari perusahaan dan melakukan yang terbaik untuk itu. Anggota staf yang merasa terlibat secara emosional di perusahaan mereka lebih cenderung tetap berdedikasi pada bisnis dalam jangka panjang.

2. Komitmen normatif

Istilah komitmen normatif menggambarkan bagaimana perasaannya tentang tugasnya untuk bergabung dengan staf perusahaan. Mereka yang mendapat

skor tinggi pada skala komitmen normatif percaya bahwa mereka memiliki kewajiban untuk tetap bersama majikan mereka saat ini.

3. Komitmen berkelanjutan

Anggota karyawan yang mengetahui pengeluaran yang akan mereka keluarkan jika mereka keluar dari suatu perusahaan maka akan cenderung menunjukkan komitmen berkelanjutan.

2.1.3.4 Indikator Komitmen Organisasional

Menurut Irawati *et al.* (2022) berpendapat bahwa komitmen organisasional mempunyai beberapa indikator sebagai berikut:

1. Keyakinan yang kuat dan penerimaan atas nilai tujuan organisasi

Merupakan keyakinan dalam manajemen organisasi dan perasaan yang dianut oleh seorang karyawan bahwa nilai-nilai yang dianut oleh organisasi sejalan dengan nilai-nilai yang dianut oleh dirinya sendiri sebagai individu merupakan komitmen organisasi.

2. Keinginan yang pasti untuk mempertahankan keikutsertaan dalam organisasi

Merupakan sesuatu keinginan seorang karyawan yang memiliki komitmen yang kuat dalam bekerja serta memiliki niat dalam pertahankan tingkat keterlibatan karyawan dalam organisasi.

3. Penerimaan terhadap tujuan organisasi

Merupakan suatu kehendak seorang karyawan yang bersedia dalam menerima serta mengikuti suatu keputusan yang ditetapkan organisasi dalam menetapkan suatu tujuan organisasi.

4. Keinginan untuk bekerja keras

Merupakan suatu keinginan seorang karyawan yang bersedia untuk melakukan segala usaha yang tinggi dalam bekerja dengan keras hal ini bertujuan agar dapat pencapaian tujuannya suatu organisasi.

5. Hasrat untuk bertahan menjadi bagian dari organisasi

Merupakan karyawan memiliki keinginan yang kuat untuk melanjutkan keanggotaannya dalam organisasi, dan mereka tidak memiliki rencana untuk mencari pekerjaan di tempat lain di masa mendatang.

2.1.4 *Organizational Citizenship Behavior*

2.1.4.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Istilah *organizational Citizenship Behavior* (OCB) mengacu pada tindakan yang diambil secara sukarela oleh seorang karyawan yang tidak terikat pada sistem insentif formal namun berkontribusi pada keberhasilan organisasi. Ketika datang ke pertumbuhan perusahaan, OCB memainkan peran penting. Meskipun OCB tidak diwajibkan oleh karyawan, hal itu berkontribusi pada kelancaran operasi bisnis (Priyandini *et al.*, 2020).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat digambarkan sebagai perilaku atau orang-orang mandiri yang tidak terikat langsung dengan sistem penghargaan dan mampu meningkatkan efisiensi berjalannya organisasi. OCB mengacu pada perilaku seorang karyawan baik terhadap rekan kerja mereka atau organisasi secara keseluruhan, ketika perilaku tersebut melampaui norma perilaku yang ditetapkan oleh perusahaan dan menghasilkan hasil yang menguntungkan bagi perusahaan (Kadir, 2018).

Organizational citizenship behavior (OCB) mengacu pada sikap individu yang tidak secara langsung atau tepat diakui dalam sistem aktivitas resmi tetapi mungkin, melalui efek kumulatifnya, meningkatkan efisiensi tubuh. Sikap tubuh yang positif termasuk OCB. Pekerja yang menunjukkan OCB mencerminkan kualitas ini dalam pekerjaan mereka menerima bantuan, bersemangat untuk belajar, fokus pada tugas yang ada, dan tulus dalam pendekatan mereka (Irawati *et al.*, 2022).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa *organizational citizenship behavior* adalah suatu jenis perilaku organisasi yang mencakup faktor kepribadian dan sikap kerja sebagai dasar utama, sebagai perilaku karyawan yang secara sukarela bersedia melakukan hal-hal di luar uraian pekerjaan formal yang menguntungkan organisasi, sehingga berdampak pada efektifitas organisasi.

2.1.4.2 Jenis-Jenis *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Syofaah & Nuvriasari (2021) berpendapat *organizational citizenship behavior* mempunyai beberapa jenis sebagai berikut:

1. OCB-O

OCB-O mengacu pada perilaku yang bermanfaat bagi organisasi secara keseluruhan. Contoh OCB-O termasuk melampaui standar kehadiran di tempat kerja dan mematuhi aturan tidak resmi yang ada untuk memastikan adanya ketertiban.

2. OCB-I

OCB-I adalah perilaku yang secara langsung menguntungkan orang lain dan secara tidak langsung menguntungkan perusahaan, seperti membantu rekan

kerja yang mangkir kerja dan memberikan perhatian pribadi kepada pekerja lain. Kedua jenis perilaku tersebut akan meningkatkan operasi organisasi dan melampaui deskripsi pekerjaan formal.

2.1.4.3 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Iskandar & Liana (2021) berpendapat *organizational citizenship behavior* mempunyai beberapa manfaat sebagai berikut:

1. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja

Karyawan yang membantu rekan kerjanya menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat dan mudah sering kali dipandang sebagai karyawan yang lebih berharga.

2. OCB meningkatkan produktivitas manajer

Karyawan yang menunjukkan kebajikan sipil lebih cenderung memberikan rekomendasi dan kritik yang dapat meningkatkan efisiensi unit kerjanya, yang sangat membantu seorang manajer.

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

Ketika karyawan bekerja sama untuk memecahkan masalah di tempat kerja, manajer menghabiskan lebih sedikit waktu untuk campur tangan dan lebih banyak waktu berfokus pada masalah lain. Dengan tenaga kerja yang teliti, manajer dapat lebih memercayai bawahan mereka dan lebih sedikit mengatur mereka.

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

Sesuai sifatnya, mendorong anggota kelompok untuk mendukung satu sama lain dapat meningkatkan moral dan mengurangi jumlah usaha dan waktu yang dihabiskan untuk pemeliharaan kelompok.

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

Mendemonstrasikan kebajikan sipil dengan melakukan hal-hal seperti hadir dan berkontribusi dalam rapat tim dapat meningkatkan komunikasi dan kolaborasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas.

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

Kinerja organisasi dapat ditingkatkan dan personel yang unggul dapat ditarik dan dipertahankan ketika ada tingkat perilaku membantu yang tinggi antara staf dan manajemen.

7. Organisasi meningkatkan stabilitas kinerja organisasi

Stabilitas di tempat kerja dapat ditingkatkan dengan membantu pekerja yang absen karena membawa beban berat. Konsistensi dalam kinerja merupakan ciri karyawan yang menunjukkan ketelitian.

8. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan

Agar perusahaan dapat dengan cepat beradaptasi dengan perubahan pasar, ia bergantung pada pekerjanya yang memiliki kontak langsung dengan pasar untuk memberikan pengetahuan tentang perubahan ini dan rekomendasi tentang cara bereaksi.

2.1.4.4 Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Kadir (2018) berpendapat *organizational citizenship behavior* mempunyai beberapa indikator sebagai berikut:

1. *Altruism* (altruisme)

Menunjukkan tindakan atau karakter yang ditandai dengan memprioritaskan kepentingan orang lain di atas kepentingan sendiri. Para pekerja yang telah menyelesaikan tugasnya sering memberikan tugas yang lebih menantang kepada pekerja yang masih bekerja.

2. *Conscientiousness* (kesungguhan)

Didefinisikan sebagai usaha sukarela untuk meningkatkan cara melaksanakan pekerjaannya secara kreatif guna meningkatkan kinerja perusahaan." Berpartisipasi dalam aktivitas ini berarti berusaha keras untuk menjadi kreatif dan orisinal sehingga dapat meningkatkan produktivitas seseorang dan pada akhirnya kesuksesan bisnis. Individu bekerja di atas dan di atas dalam pekerjaan mereka untuk perusahaan.

3. *Sportmanship* (sikap sportif)

Definisi sportivitas adalah kemauan untuk bertahan melalui kesulitan tanpa berkubang di dalamnya. Tindakan semacam ini menunjukkan toleransi yang kuat terhadap pengaturan yang kurang ideal atau benar-benar tidak nyaman.

4. *Courtesy* (kepentingan umum)

Aktif dalam proses kelompok dan memperhatikan kelangsungan hidup kelompok di masa depan. Terlibat secara sukarela, menerima tanggung jawab, dan ambil bagian dalam menyelesaikan bahaya dan peluang di tempat kerja.

5. *Civic Virtue* (sopan)

Melakukan upaya untuk membantu orang lain ketika melakukannya tidak diharuskan dari tetapi dilakukan karena keinginan yang tulus untuk melakukannya. Metrik ini menggambarkan proses mengajari pekerja baru cara menggunakan mesin kantor. Sisi kedua dari dimensi ini adalah cara orang keluar dari jalan mereka untuk membantu rekan kerja dengan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu pada penelitian ini digunakan sebagai referensi serta pendukung untuk penulisan pada skripsi. Berikut beberapa penelitian yang terdahulu yang telah digunakan sebagai pendukung penelitian yang dilakukan, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Yuvi & Rustam, 2021) (Dosen UPB)	Pengaruh Disiplin, Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pt Wahana Lintas Batam	Analisis Regresi Linier Berganda	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
2	(Tio & Rustam, 2018) (Dosen UPB)	Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Istana Citra Indah	Analisis Regresi Linier Berganda	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
3	(Lahagu & Rustam, 2022) (Dosen UPB)	Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Rodamas Makmur Motor Di Kota Batam	Analisis Regresi Linier Berganda	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Nama dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
4	(Charmiati & Surya, 2019) (DOAJ)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi	Analisis Regresi Linier Sederhana	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB
5	(Iskandar & Liana, 2021) (Sinta)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Pt. Pegadaian Cabang Tenggarong	Analisis Regresi Linier Berganda	Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB
6	(Dewi & Riana, 2019) (Sinta)	Pengaruh Motivasi Kerja, Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Analisis Regresi Linier Berganda	Motivasi kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB
7	(Pujianto & Solikhah, 2022) (Google Schollar)	Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Ocb) Pada Pt. Kerta Rajasa Raya Mojokerto	Analisis Regresi Linier Berganda	Komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB
8	(Syofaah & Nuvriasari, 2021) (Sinta)	Pengaruh Motivasi, Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Di Universitas Tunas Pembangunan, Surakarta	Analisis Regresi Linier Berganda	Motivasi kerja dan komitmen organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Nama dan Tahun Terbit	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
9	(Adi <i>et al.</i> , 2018) (DOAJ)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Motivasi Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Analisis Regresi Linier Berganda	Kepuasan kerja, komitmen organisasi dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap karyawan OCB

Sumber: Data Penelitian (2022)

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Hubungan Motivasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut temuan studi yang dilakukan oleh Sari (2021) telah ditunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku yang terkait dengan *organizational citizenship behaviors*. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja yang tinggi akan berpengaruh pada pengembangan perilaku *organizational citizenship behavior*. Menurut penilaian karyawan, motivasi kerja dicontohkan dengan rasa nyaman dalam bekerja. Akibatnya, karyawan yang memiliki sikap baik terhadap organisasi akan semakin menampilkan perilaku kewargaan organisasi. Secara khusus, hal ini mengacu pada perilaku karyawan yang saling membantu dalam menyampaikan informasi dan berita kepada rekan kerja lainnya.

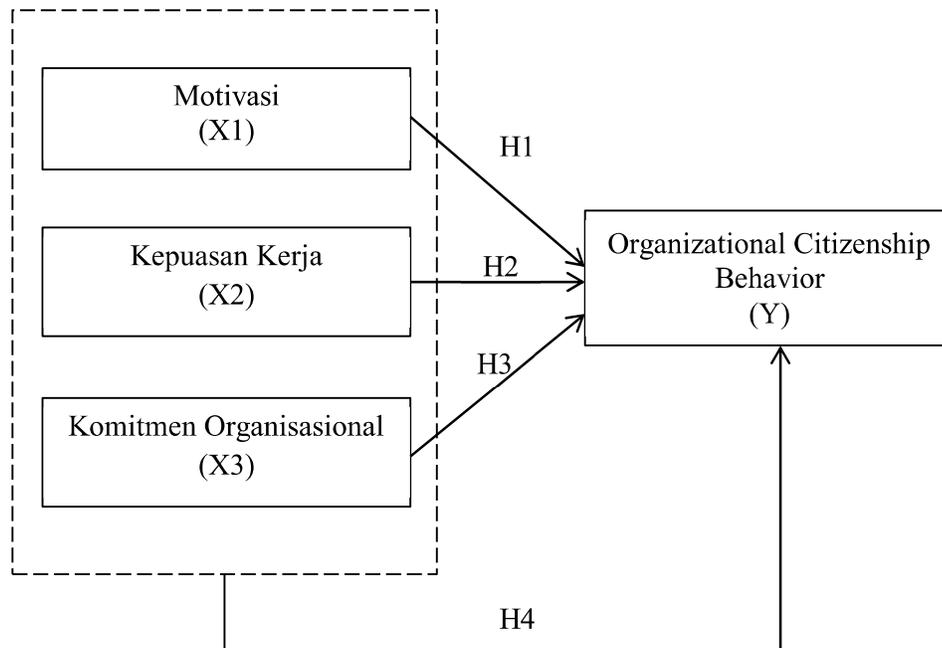
2.3.2 Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut temuan penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Riana (2019) dapat ditunjukkan bahwa pada kepuasan kerja dapat berpengaruh positif serta

signifikan terhadap *organizational citizenship behaviors*. Berdasarkan hasil analisis korelasi parsial yang diperoleh (0,360), dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* masih belum terlalu kuat. Tingkat kepuasan yang dialami pekerja saat ini berada dalam kisaran yang tinggi. Oleh karena itu, jelas bahwa tingkat kepuasan yang dinikmati pekerja dalam pekerjaannya belum cukup untuk menginspirasi perilaku *organizational citizenship behavior*.

2.3.3 Hubungan Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut temuan penelitian yang dilakukan oleh Hutriany & Suarman (2019) temuan studi tersebut menunjukkan bahwa tingkat komitmen organisasional terhadap perusahaannya memiliki pengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Konsekuensi paling signifikan dari pembentukan komitmen dalam diri pekerja. *Organizational citizenship behavior* (OCB) meningkat jika pekerja memiliki rasa memiliki terhadap perusahaan. *Organizational citizenship behavior* (OCB) tidak akan tercapai jika komitmen organisasi tidak diterapkan secara memadai. *Organizational citizenship behavior* lebih cenderung tumbuh sebanding dengan sejauh mana karyawan merasa menjadi bagian dari perusahaan.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Data Penelitian (2022)

2.4 Hipotesis

Setelah dijelaskan tentang kajian teori yang telah diuraikan sebelumnya, sehingga ditetapkan hipotesis yang dapat digunakan seperti berikut:

H1 : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviors* di PT Sentosa Prima Utama.

H2 : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviors* di PT Sentosa Prima Utama.

H3 : Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviors* di PT Sentosa Prima Utama.

H4 : Motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviors* di PT Sentosa Prima Utama.