

SKRIPSI

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOUR* (OCB) PEGAWAI PDAM KOTA MAKASSAR**



A. FIRDHLIA IHSANIAZ

E011171513

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2021



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

A. FIRDHLIA IHSANIAZ (E011171513), Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pegawai PDAM Kota Makassar. 94 Halaman + 2 Gambar + 54 Tabel + 3 Diagram + 34 Kepustakaan + Lampiran, dibawah Bimbingan Prof. Dr. Sulaiman Asang, MS. Dan Dr. Muhammad Rusdi, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa hubungan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian ini dilakukan di PDAM Kota Makassar.

Jumlah sampel dari penelitian ini adalah 88 pegawai, dari 88 kuesioner yang disebar, terisi sebanyak 88 kuesioner yang artinya semua kuesioner terisi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif dan analisis *Crosstab Chi-Square*. Analisis data ini menggunakan aplikasi SPSS Versi 25.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini untuk melihat pengaruh kepuasan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu teori Kepuasan Kerja Penuhan Kebutuhan, Perbedaan/Ketidaksesuaian, Pencapaian Nilai, Keadilan Komponen Genetis dan teori *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) *Sportmanship, Civic virtue, Helping behavior, Organizational loyalty, Organizational compliance, Individual initiative, Self development*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai PDAM Kota Makassar dapat dikatakan baik dapat dilihat dari hasil analisis data ditemukan rata-rata sebesar 4.11, ocb pegawai PDAM Kota Makassar juga dapat dikatakan baik, dapat dilihat dari hasil analisis data ditemukan rata-rata sebesar 4.18, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap ocb setelah di analisis ditemukan rata-rata nilai *asym.sig* sebesar 0.04 yang artinya nilai *asym. Sig* lebih kecil dari 0.05.

Kata kunci : Hubungan, Kepuasan Kerja, Organizational Citizenship Behavior (OCB)



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

A. FIRDHLIA IHSANIAZ (E011171513), the relation between Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) of PDAM Makassar City employees. 94 Pages + 2 Pictures + 54 Tables + 3 Diagram + 34 Literature + Lampiran, dibawah Bimbingan Prof. Dr. Sulaiman Asang, MS. Dan Dr. Muhammad Rusdi, M.Si.

This study aims to determine and analyze the relation between job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB). This research was conducted at PDAM Makassar City.

The number of samples for this study was 88 employees, from 88 questionnaires distributed, 88 questionnaires were filled, which means all questionnaires were filled in. The data analysis used is descriptive quantitative analysis and crosstab Chi-Square analysis. This data analysis uses the SPSS Version 25.

The theory used in this study to see the effect of satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB), the theory of Job satisfaction are Needs Fulfillment, Difference/Incompatibility, Value Achievement, Genetic Component Justice and for Organizational Citizenship Behavior (OCB) there are Sportmanship, Civic Virtue, Helping behavior, Loyalty theory organization, Organizational compliance, Individual initiative, Self development.

The results of this study indicate that the job satisfaction of PDAM Makassar City employees can be said to be good, it can be seen from the results of data analysis found an average of 4.11, Makassar City PDAM employees can also be said to be good, it can be seen from the results of data analysis an average of 4.18, and Job satisfaction has a significant effect on OCB. After the analysis, it was found that the average asym.sig value was 0.04 which means the asym value. Sig is less than 0.05.

Keywords : Relation, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior (OCB)



IVERSITAS HASANUDDIN
KULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : A. Firdhlia Ihsaniaz

NIM : E011171513

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Hubungan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pegawai Pdam Kota Makassar" adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 30 Agustus 2021

Yang menyatakan,


METERAI TEMPEL
A. Firdhlia Ihsaniaz
3A0C7AJX485155845



UNIVERSITAS HASANUDDIN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

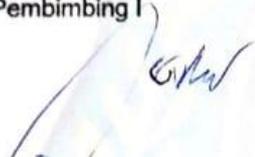
Nama : A. Firdhlia Ihsaniaz
NIM : E011 17 1513
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational
Citizenship Behavior (OCB)* Pegawai PDAM Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

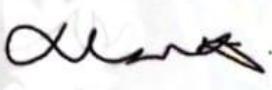
Makassar, 30 Agustus 2021

Menyetujui,

Pembimbing I


Prof. Dr. Sulaiman Asang, MS.
NIP. 19610108 198702 1 001

Pembimbing II


Dr. Muhammad Rusdi, MS
NIP. 19700301 199902 1 001

Mengetahui:
Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,


Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP. 19630903 198903 1002



UNIVERSITAS HASANUDDIN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

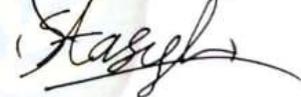
Nama : A. Firdhia Ihsaniaz
NIM : E011 17 1513
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational
Citizenship Behavior (OCB)* Pegawai PDAM Kota
Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 30 Agustus 2021

Tim Penguji Skripsi:

Ketua : Prof. Dr. Sulaiman Asang, MS
Sekertaris : Dr. Muhammad Rusdi, MS
Anggota : 1. Dr. Badu Ahmad, M.Si
2. Dr. Gita Susanti, M.Si

()
()
()
()

KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pegawai PDAM Kota Makassar” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang seperti saat ini.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat rahmat dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi dapat diselesaikan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada orang tua, **Wiwien** dan **Winda**, terima kasih atas doa yang tiada hentinya, kasih sayang, pengorbanan, perjuangan dan dukungan yang terus diberikan kepada penulis sampai saat ini. Terima kasih juga kepada saudara-saudaraku **Fadhlin** dan **Firdhlan** atas bantuan dan dukungannya kepada penulis.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, MA** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Dr. Armin, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin.

3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekertaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Prof. Dr. Sulaiman Asang, MS.** selaku Pembimbing I dan **Dr. Muhammad Rusdi, M.Si.** selaku Pembimbing II yang telah menyempatkan waktunya memberikan masukan, saran dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. **Dr. Badu Ahmad, M.Si** dan **Dr. Gita Susanti, M.Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. **Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin,** terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga ilmu yang diberikan dapat dimanfaatkan penulis sebaik mungkin.
8. Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi (**Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili, Ibu Cia**), terima kasih atas bantuannya selama ini.
9. Terima kasih kepada Pegawai **PDAM Kota Makassar** yang sangat ramah dan bersedia membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada keluarga besar **Humanis Fisip Unhas** dan yang telah memberikan wadah bagi penulis dalam berorganisasi.
11. Terima kasih kepada teman seperjuangan **LEADER 2017** atas segala canda tawa, tangis, dan semua pengalaman yang tidak akan terlupakan

serta tentunya terima kasih bantuannya selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga cita-cita kita bersama dapat tercapai.

12. Terima kasih kepada **Ibage's**, yaitu **Kak Tiha, Erinda, Fathiya, Tita, Sani, Vira, dan Ain** yang telah yang telah merangkul penulis kapanpun dan dimana pun. Kalian yang telah membuat penulis lebih rajin belajar, dewasa dan lebih dekat kepada Allah SWT (walaupun tetap membuat investasi dosa penulis semakin banyak) *i can't imagine my life without you, sisters*
13. Terima kasih kepada **Penghuni Tetap Sobat FGD**, yaitu **Dian Anugrah Laide, Nur Azmy, Siti Ayu Adiningsih, Izzatul Mubarakah Juawing, dan Ainun Salsabila** yang telah menemani penulis 24/7 selama 4 tahun terakhir ini, menjadi tempat berkeluh kesah penulis dan tentunya selalu memberi semangat dan membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Terima kasih kepada **Arham Sobat Kuantu** yang selalu saling bantu untuk tukar pikiran, **Suldar Sobat SPSS** yang selalu sedia kapan saja untuk membantu penulis mempelajari SPSS, **Dilla Sobat Berkas** yang siap penulis tanya tentang apa saja kalau penulis sedang pusing dengan apa pun itu.
15. Terima kasih kepada **Om, Tante dan Sepupu** atas hadiah kelulusan yang di janjikan dan membuat penulis semakin semangat menyelesaikan tugas akhir ini.
16. Terima kasih kepada **Fuad, Laras, Vira, Restu, Cindy, Adel, Nini, Aurel, dan Farhan** yang selalu ada dan siap setiap penulis butuh teman cerita.
17. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan serta doa kepada penulis sehingga mampu

menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun dengan keterbatasan penulis sebagai manusia biasa, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan maaf atas segala kekurangan. Terima kasih. Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 30 Agustus 2021

A. Firdhlia Ihsaniaz

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Deskripsi Teori	7
II.1.1 Konsep OCB	7
II.1.1.1 Pengertian OCB	7
II.1.1.2 Dimensi OCB.....	11
II.1.1.3 Motif OCB.....	12
II.1.1.4 Faktor Yang Memengaruhi OCB.....	13
II.1.2 Konsep Kepuasan Kerja	14
II.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja	14
II.1.2.2 Sebab Kepuasan Kerja.....	18
II.1.2.3 Dimensi Kepuasan Kerja	19
II.1.2.4 Dampak Tidak Puas Terhadap Tempat Kerja	20
II.2 Penelitian Terdahulu	21
II.3 Kerangka Pikir.....	22

II.4	Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
III.1	Jenis Penelitian	24
III.2	Lokasi Penelitian	24
III.3	Variabel Penelitian	24
III.4	Jenis Data	25
III.5	Populasi Dan Sampel.....	25
III.6	Teknik Pengumpulan Data	26
III.7	Metode Analisis Data.....	29
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		32
IV.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
IV.2.	Visi Misi PDAM Kota Makassar	33
IV.3.	Struktur Organisasi PDAM Kota Makassar	33
BAB V HASIL PENELITIAN		48
V.1.	Karakteristik Responden	48
V.2.	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja	50
V.3.	Tanggapan Responden Mengenai OCB.....	59
V.4.	Hasil Analisis <i>Crosstab</i> dan <i>Chi-Square</i>	71
BAB VI PENUTUP		83
VI.1.	Kesimpulan	83
VI.2.	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....		85
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR II.1 Kerangka Pikir	22
GAMBAR IV.1 Struktur Organisasi	34

DAFTAR DIAGRAM

Diagram V.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Diagram V.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Diagram V.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	50

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Instrumen Penelitian	27
Tabel III.2 Skor Penilaian Skala Likert	28
Tabel III.3 Pedoman Kategorisasi Rata-Rata Skor Penilaian	30
Tabel III.4 Pedoman Kategorisasi Persentase Skor Penilaian	31
Tabel V.1 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Kerja Indikator Komponen Genetis	51
Tabel V.2 Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Kerja Indikator Pemenuhan Kebutuhan	52
Tabel V.3 Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Kerja Indikator Ketidaksesuaian	53
Tabel V.4 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Kerja Pencapaian Nilai.....	55
Tabel V.5 Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Kerja Keadilan.....	56
Tabel V.6 Akumulasi Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Kerja	58
Tabel V.7 Tanggapan responden terkait perilaku Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Indikator <i>Sportmanship</i>	60
Tabel V.8 Tanggapan responden terkait perilaku Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Indikator <i>Civic Virtue</i>	61
Tabel V.9 Tanggapan responden terkait perilaku Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Indikator <i>Helping Behavior</i>	62
Tabel V.10 Tanggapan responden terkait perilaku Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Indikator <i>Organizational Loyalty</i>	64

Tabel V.11 Tanggapan responden terkait perilaku Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Indikator <i>Organizational Compliance</i>	65
Tabel V.12 Tanggapan responden terkait perilaku Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Indikator <i>Individual Initiative</i>	67
Tabel V.13 Tanggapan responden terkait perilaku Organizational Citizenship Behaviour (OCB) <i>Self Development</i>	68
Tabel V.14 Akumulasi Tanggapan Responden Organizational Citizenship Behaviour (OCB)	70
Tabel V.15 Analisis Tabulasi Silang Dan Uji Chi-Square Antara Keadilan Dan Self development.....	72
Tabel V.16 Analisis Tabulasi Silang Dan Uji Chi-Square Antara Ketidaksesuaian Dan Civic virtue.....	73
Tabel V.17 Analisis Tabulasi Silang Dan Uji Chi-Square Antara Pencapaian Nilai Dan Organizational Loyalty	74
Tabel V.18 Analisis Tabulasi Silang Dan Uji Chi-Square Antara Pencapaian Nilai Dan Civic Virtue	75
Tabel V.19 Analisis Tabulasi Silang Dan Uji Chi-Square Antara Pemenuhan Kebutuhan Dan Organizational Compliance	76
Tabel V.20 Analisis Tabulasi Silang Dan Uji Chi-Square Antara Ketidaksesuaian Dan Individual Initiative	77
Tabel V.21 Analisis Tabulasi Silang Dan Uji Chi-Square Antara Komponen Genetis Dan Individual Initiative.....	78

Tabel V.22 Analisis Tabulasi Silang Dan Uji Chi-Square Antara Ketidakesuain Dan Sportsmanship	79
Tabel V.23 Analisis Tabulasi Silang Dan Uji Chi-Square Antara Pemenuhan Kebutuhan Dan Helping Behavior	80
Tabel V.24 Akumulasi Hasil Chi-Square	81

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang menyediakan air yang telah melalui banyak proses pengolahan, pengolahan air bertujuan untuk memberikan perlindungan pada sumber air. PDAM Kota Makassar bertujuan untuk memastikan, memberikan dan memperhatikan kualitas air yang terbaik untuk masyarakat. Selain penuhi air bersih PDAM juga melakukan perekrutan, seleksi, dan pelatihan pegawai sebelum pegawai tersebut ditempatkan di bagian tertentu.

Perkembangan zaman memengaruhi banyak aspek kehidupan baik teknologi dan sumber daya manusia yang menjalankan organisasi. Peningkatan efisiensi dan efektifitas organisasi dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Unsur ini merupakan komponen penting dunia kerja yang bisa dijadikan subjek dan objek penelitian sumber daya manusia yang dapat digunakan untuk mencari hal baru yang dapat dijadikan sumber peningkatan kemampuan manusia. Begitu pula dengan PDAM Kota Makassar sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting dalam usaha pemenuhan kebutuhan air kepada masyarakat PDAM Kota Makassar, membutuhkan unsur manusia yang berkompeten sesuai tempatnya. Untuk memenuhi kebutuhan unsur manusia tersebut pihak

manajemen harus melakukan langkah-langkah seperti pengembangan pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Organisasi yang sukses membutuhkan sumber daya manusia yang bersedia melakukan sesuatu yang lebih dari sekedar tugas pokoknya juga bisa menunjukkan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja banyak tugas yang harus dikerjakan dalam tim dan kita harus bisa fleksibel. Perilaku pegawai seperti membantu rekan kerja dalam tim, berusaha untuk melakukan pekerjaan ekstra dan menghindari konflik sangat diperlukan agar kinerja organisasi berjalan dengan baik.

Sumber daya manusia yang merupakan asset penting dan berpengaruh besar terhadap keefektifan kinerja perusahaan atau organisasi ini juga memegang peran penting dalam menghadapi perubahan yang terjadi di perusahaan atau organisasi, dapat dikatakan keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya.

Pekerjaan yang berhubungan dengan masyarakat ini menuntut pegawai untuk harus bisa melayani masyarakat dengan baik. Karena pelayanan dilakukan tidak hanya saat ada di kantor tetapi juga banyak pekerjaan yang harus bertemu masyarakat secara langsung. PDAM banyak melakukan pekerjaan diluar kantor seperti pengecekan meteran air di rumah masyarakat, perbaikan pipa yang mengalami kebocoran, pembagian air bersih melalui mobil tangka dan banyak hal lainnya. Dengan banyaknya pelayanan yang dilakukan diluar kantor, maka pegawai harus bisa saling

membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, dan juga saat jam istirahat pun pegawai harus bisa bergantian dalam melayani masyarakat.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah kontribusi pekerja “diatas dan lebih dari” deskripsi kerja formal (Smith et al., (1983)). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melibatkan beberapa perilaku meliputi menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur organisasi. Perilaku ini menggambarkan “nilai tambah pegawai” dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag dan Resckhe, (1997)). Jika pegawai dalam suatu organisasi memiliki OCB, maka dia mampu mengendalikan perilakunya sendiri sehingga dapat memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya. Oleh karena itu, organisasi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan tanpa ada anggota-anggotanya yang bertindak sebagai “good citizens” (Markoczy & Xin, 2009). pegawai - pegawai dengan OCB tinggi, akan meningkatkan produktivitas dan kesuksesan dirinya di dalam suatu organisasi dan kesuksesan itu tidak dilakukan untuk dirinya sendiri saja tetapi juga untuk kepentingan organisasi itu sendiri.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang sedang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Locke (1990)). Menurut pendapat ini kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dihadapinya, sikap itu berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaan. Kepuasan kerja berpangkal dari aspek

kerja, seperti upah, kesempatan promosi, penyelia atau pengawasan serta hubungan dengan rekan kerja. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya pegawai akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Robbins dan Judge (2015) bahwa pegawai yang puas cenderung berbicara yang positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melebihi harapan normal dalam pekerjaan mereka, dengan kata lain pegawai tersebut menunjukkan perilaku organisasi yang memberi kinerja melebihi harapan normal organisasi yang sering disebut *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Banyak masalah yang dapat terjadi akibat dari kurangnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Dengan kurangnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pegawai dapat berakibat pada hubungan antar pegawai yang semakin buruk, ketidakpatuhan terhadap kebijakan-kebijakan organisasi, munculnya iri terhadap rekan kerja, menurunnya produktivitas perusahaan sehingga perusahaan tidak bisa memberikan pelayanan secara maksimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Hutomo Aryo Wibowo (2015) mengatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kemunculan perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pegawai begitupula dengan pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi

dapat berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan hasil Penelitian Murdiyani (2010) menyimpulkan bahwa beban kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja secara parsial maupun secara simultan.

Mengingat pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan tidak konsisten hasil penelitian sebelumnya tentang *Organization Citizenship Behavior* (OCB) kemudian dengan adanya fenomena diatas dan belum ada riset tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PDAM Kota Makassar maka membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Hubungan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) PEGAWAI PDAM Kota Makassar**"

I.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan kerja pegawai di PDAM Kota Makassar?
2. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai di PDAM Kota Makassar?
3. Bagaimana hubungan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai di PDAM Kota Makassar

I.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja pegawai di PDAM Kota Makassar

2. Untuk mengetahui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai di PDAM Kota Makassar
3. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai di PDAM Kota Makassar.

I.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian ini dibagi atas dua bagian yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis dan pembaca tentang sejauh mana pengaruh kepuasan kerja *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan dapat menjadi referensi untuk penelitian dengan selanjutnya dengan bidang yang sama.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau masukan dan pertimbangan kepada perusahaan terutama dalam mengambil kebijakan yang tepat untuk mendorong kepuasan dalam bekerja sehingga akan meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai PDAM Kota Makassar dan dapat pula menjadi referensi bagi organisasi dalam mengidentifikasi variabel yang berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Deskripsi teori

II.1.1 Konsep Organizational Citizenship Behavior

II.1.1.1 Pengertian OCB

Robbins dan Judge (2015) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku bebas yang dimana bukan bagian dari persyaratan pekerjaan formal pekerja, tetapi berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial tempat kerja.

Newstrom (2007) *Organizational Citizenship Behavior* adalah tindakan yang dipilih pegawai secara bebas dan melebihi panggilan tugas yang dapat meningkatkan kesuksesan organisasi. Lebih lanjut, *Organizational Citizenship Behavior* Sering ditandai dengan spontanitas, bersifat sukarela, berdampak pada hasil yang membangun, perilaku yang tak terduga berguna untuk orang lain, dan kenyataannya boleh memilih.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi. Perilaku sukarela tersebut ditunjukkan dengan sikap kooperatif dan kritis melebihi peran dan tanggungjawab yang ditetapkan. Perilaku individu ini wujud dari kepuasan performance yang tidak diperintahkan secara formal dan tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan sistem reward yang formal.

Manfaat atau pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja organisasi (**Podsakoff, dkk, 2000**):

1. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas rekan kerja.
 - a. Pegawai yang saling tolong-menolong dapat mempercepat penyelesaian tugas dan meningkatkan produktivitas kerja.
 - b. Perilaku membantu tersebut dapat membantu menyebarkan *best practice* keseluruhan pegawai
2. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas manajer.
 - a. Pegawai dengan *civic virtue* akan bisa membantu manajer mendapatkan saran dan umpan balik yang berguna dari Pegawai tersebut untuk meningkatkan efektivitas organisasi
 - b. Pegawai dengan kesopanan dapat menghindari konflik dengan pegawai yang lain dan dapat menolong manajer terhindari dari krisis manajemen.
3. *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat membebaskan sumber daya untuk kebutuhan-kebutuhan yang produktif
 - a. Apabila pegawai saling membantu dalam hal kerja, maka manajer tidak harus memberikan asistensi. Secara konsekuen, manajer dapat lebih melakukan kegiatankegiatan yang lebih produktif seperti perencanaan
 - b. Pegawai yang menunjukkan sikap yang hati-hati tidak terlalu membutuhkan pengawasan manajerial dan membiarkan manajer memberikan tanggung jawab lebih. Jadi, mereka memberikan manajer lebih banyak waktu lepas

- c. Pegawai yang mampu meningkatkan kemampuan mereka melalui pengembangan diri, maka mereka akan mengurangi kebutuhan akan pengawasan manajerial
4. *Organizational citizenship behavior (OCB)* dapat mengurangi kebutuhan untuk dedikasi sumber daya langka untuk mempertahankan fungsi
- a. Tindakan tolong-menolong yang alamiah dapat meningkatkan moral dan kebersamaan dalam tim, jadi mengurangi kebutuhan kelompok (atau manajer) untuk menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok
 - b. Pegawai yang memiliki sikap sportif dan kebersamaan dengan sesama akan membantu
 - c. mengurangi permasalahan dan konflik antar grup. Sehingga dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk kegiatan-kegiatan manajemen konflik
5. *Organizational citizenship behavior (OCB)* dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mendapatkan orang-orang terbaik dengan membuat tempat kerja menjadi lebih menarik
- a. Ketika pegawai memperkenalkan dan mempromosikan organisasinya pada pihak luar, maka organisasi tersebut akan tampak lebih menarik dan meyakinkan bagi para pencari kerja baru.
 - b. Sikap membantu dapat menumbuhkan moral, kohesivitas grup dan rasa kebersamaan dalam suatu tim. Yang dapat menimbulkan image yang bagus dan mempromosikan organisasi dan membantu untuk menarik dan mengumpulkan anggota baru

- c. Mendemonstrasikan sikap sportif dengan rela untuk menyesuaikan diri dan menyelesaikan masalah serta tidak mengeluh mengenai permasalahan kecil. Hal ini dapat dijadikan panutan bagi pegawai lainnya dan berkontribusi rasa loyal serta komitmen terhadap organisasi. sehingga dapat meningkatkan retensi pegawai
- 6. *Organizational citizenship behavior (OCB)* dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
 - a. Memperbaiki kesalahan-kesalahan dari pegawai dapat membantu meningkatkan stabilitas kinerja unit kerja
 - b. Pegawai yang mampu bekerja diatas standar minimum perusahaan akan memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik. Hal ini dapat menambah stabilitas dalam suatu unit kerja
- 7. *Organizational citizenship behavior (OCB)* dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap lingkungan
 - a. Pegawai yang melakukan kontak secara dekat dengan wilayah sekitar organisasi dapat
 - b. memberikan informasi mengenai perubahan yang terjadi. Hal ini dapat memberikan usulan mengenai bagaimana organisasi untuk merespon dan membantu organisasi untuk beradaptasi
 - c. Pegawai yang mengikuti dan aktif berpartisipasi dalam pertemuan-pertemuan dapat membenahi penyebaran informasi pada organisasi, dan meningkatkan sikap responsif
 - d. Pegawai menunjukkan sikap sportif dengan berkeinginan untuk mengambil tanggung jawab baru atau mengikuti pengembangan diri dengan belajar skill baru. Hal ini dapat memunculkan kemampuan

organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan

8. *Organizational citizenship behavior (OCB)* dapat membantu meningkatkan efektifitas organisasi dengan menciptakan keterkaitan sosial (*social capital*)
 - a. Pegawai yang menunjukkan sikap menolong sesama rekan kerja menciptakan keterkaitan sosial dengan memperkuat ikatan hubungan antar pegawai. Dengan begitu meningkatkan informasi organisasi, pembelajaran organisasi dan pelaksanaan kegiatan organisasi
 - b. Pegawai yang mengikuti pertemuan-pertemuan yang tidak diperlukan namun dapat mengumpulkan informasi yang penting mengenai organisasi. Sehingga organisasi dapat melahirkan *cognitive social capital* dengan mengumpulkan pengetahuan mengenai kegiatan kegiatan aktivitas dan perkembangan. Hal ini dilakukan dengan mengumpulkan pemahaman yang lebih baik mengenai organisasi, tujuannya dan budayanya
 - c. Pegawai menunjukkan ide mereka secara terbuka dan menyampaikan pendapat mereka dengan rekan kerjanya. Hal ini dapat melahirkan kondisi sosial dengan memfasilitasi kreasi dari bahasa dan narasi yang dipergunakan dalam organisasi
 - d. Pegawai yang menunjukkan sikap menolong pada sesama pegawai dapat memperbaiki hubungan sosial dengan membangun kepercayaan

II.1.1.2 Dimensi OCB

Menurut Podsakoff et.al. (2000), terdapat tujuh dimensi Organizational Citizenship Behavior, yaitu:

1. Sportmanship, merupakan kemauan atau keinginan untuk bertoleransi terhadap ketidaknyamanan yang muncul dan penentuan kerja tanpa komplain.
2. Civic virtue, merupakan komitmen pegawai terhadap perusahaan secara keseluruhan seperti menghadiri rapat, menyampaikan pendapat, atau berpartisipasi aktif dalam kegiatan perusahaan.
3. Helping behavior, merupakan perilaku sukarela pegawai untuk menolong rekan kerja atau mencegah terjadinya permasalahan terkait dengan pekerjaan.
4. Organizational loyalty, merupakan bentuk perilaku kesetiaan pegawai terhadap perusahaan seperti menampilkan image positif mengenai perusahaan, membela perusahaan dari ancaman eksternal, dan mendukung serta membela tujuan organisasi.
5. Organizational compliance, merupakan perilaku individu yang mematuhi segala peraturan, prosedur, dan regulasi organisasi meskipun tidak ada pihak yang mengawasi.
6. Individual initiative, merupakan bentuk dorongan dari dalam diri individu untuk melaksanakan tugas secara lebih baik atau melampaui standar yang telah ditetapkan.
7. Self development, merupakan perilaku individu secara sukarela untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan sendiri, seperti mengikuti kursus, pelatihan, seminar, atau mengikuti perkembangan terbaru dari bidang yang dikuasai.

II.1.1.3 Motif OCB

1. Motif Berprestasi

Motif ini mendorong orang untuk menunjukkan suatu standart istimewa, mencari prestasi dari tugas, kesempatan atau kompetisi. Perilaku seperti menolong orang lain, membicarakan perubahan dapat mempengaruhi orang lain, berusaha untuk tidak mengeluh dan berpartisipasi dalam rapat unit dan hal kecil yang membentuk OCB benar-benar dianggap sebagai kunci untuk kesuksesan.

2. Motif Afiliasi

Motif ini mendorong orang untuk mewujudkan, memelihara dan memperbaiki hubungan dengan orang lain. Afiliasi merupakan perilaku extra role yang melibatkan OCB dan perilaku prososial untuk membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain atau organisasi. Masyarakat yang berorientasi pada afiliasi menunjukkan OCB karena mereka menempatkan nilai orang lain dan hubungan kerja sama.

3. Motif Kekuasaan

Motif ini mendorong orang untuk mencari status dan situasi dimana mereka bisa mengontrol pekerjaan atau tindakan orang lain. Individu yang berorientasi pada kekuasaan menganggap OCB merupakan alat yang memperoleh kekuasaan dan status dengan figur otoritas dalam organisasi. Individu yang berorientasi pada kekuasaan mengkalkulasi kesempatan perilaku mereka, lalu berjuang untuk organisasi selama organisasi tersebut membantu mereka mencapai agenda pribadi mereka.

II.1.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Seperti halnya perilaku-perilaku yang lain, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh beberapa faktor yang artinya tidak ada penyebab tunggal

Organizational Citizenship Behavior (OCB). Menurut **Rioux dan Penner (2001)**, tiga motif yang telah diidentifikasi melalui analisis faktor: nilai prososial, perhatian organisasi, dan kesan manajemen. Pada tahun 1995, **Organ dan Ryan** menyelenggarakan program meta-analisis dari korelasi setiap dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dari semua dimensi, korelasi yang terbesar adalah untuk variabel seperti kepuasan kerja, keadilan, komitmen organisasi, dan pertimbangan pemimpin.

Newstrom (2007) dalam penelitiannya membuktikan bahwa para “good soldiers” terlibat dalam tindakan ini *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) alasannya untuk yakni memperlihatkan ciri-ciri dari kepribadian mereka untuk melakukan hal hal yang nantinya, mereka berharap dengan demikian mereka akan mendapat pengakuan atau penghargaan khusus, dan mereka mencoba untuk terlibat dalam urusan peningkatan citra agar orang lain dapat melihat kepribadian mereka.

II.1.2 Konsep Kepuasan kerja

II.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2015) Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristik. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif Mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negative.

Kreitner dan Kinicki (2014) Kepuasan kerja mencerminkan tingkatan dimana seseorang menyukai pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah sebuah tanggapan efektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang.

Herzberg (1993) di dalam teorinya Two Factors Theory mengatakan bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda serta kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinyu. Berdasarkan penelitian yang ia lakukan, Herzberg membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu kelompok satisfiers dan kelompok dissatisfiers. Kelompok satisfiers atau motivator adalah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari achievement, recognition, work it self, responsibility and advancement.

Weiss, dkk (1967) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perbandingan yang dilakukan oleh pegawai untuk mencapai serta memelihara kesesuaian antara diri dan lingkungan mereka. Item kepuasan kerja yang dikembangkan oleh Weis, dkk (1967) yaitu kepuasan kerja intrinsik dan kepuasan kerja ekstrinsik

1. Kepuasan Kerja Intrinsik

Kepuasan kerja intrinsik mengacu pada sifat pekerjaan tersebut dan bagaimana perasaan pegawai terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Berikut ini adalah item yang termasuk dalam kepuasan kerja intrinsik:

a Ability utilization

Kesempatan menggunakan kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaan.

- b Achievement
Pencapaian terhadap prestasi yang didapatkan dari pekerjaan.
- c Activity
Kesibukan dari kegiatan kerja yang dilakukan sehari-hari.
- d Advancement
Kesempatan untuk kemajuan dalam keahlian dan keterampilan kerja.
- e Authority
Kesempatan menggunakan wewenang yang dimiliki terhadap orang lain (rekan kerja).
- f Company policies and practices
Kebijakan (aturan) perusahaan yang diterapkan.
- g *Creativity*
Kesempatan untuk dapat berkreasi pada pekerjaan yang dilakukan.
- h Independence
Kesempatan untuk mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan.
- i Moral values
Dapat melakukan hal-hal pekerjaan yang tidak bertentangan dengan hati nurani.
- j Recognition
Pujian yang didapatkan setelah melaksanakan pekerjaan.
- k Responsibility
Kebebasan untuk menggunakan penilaian pribadi dalam bekerja.
- l Security
Pekerjaan memberikan rasa aman (ketetapan) dalam hal kepegawaian (pekerjaan yang tetap).
- m Variety

Kesempatan untuk melakukan hal berbeda (selingan) dari waktu ke waktu.

2. Kepuasan Kerja Ekstrinsik

Kepuasan kerja ekstrinsik merupakan aspek lain dari suatu pekerjaan seperti tunjangan dan gaji. Berikut ini adalah item yang termasuk dalam kepuasan kerja ekstrinsik:

a Compensation

Perbandingan antara gaji yang diterima dengan beban pekerjaan yang dilakukan.

b Co-worker

Hubungan berinteraksi dengan sesama rekan kerja.

c Social service

Kesempatan untuk melakukan sesuatu untuk orang lain.

d Social status

Kesempatan untuk dapat menjadi "seseorang" di dalam lingkungan kerja.

e *Supervision-Human relations*

Cara atasan menanggapi keluhan pegawai.

f *Supervision-Technical*

Kemampuan atasan dalam mengambil keputusan.

g Working condition

Kondisi lingkungan kerja, seperti ketersediaan ruangan dan peralatan kerja dari perusahaan.

Hubungan Kepuasan Kerja dan OCB menurut ahli :

Robbins dan Judge (2015) juga mengatakan bahwa faktor internal yang dapat membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) salah satu yang terpenting adalah kepuasan kerja. Pegawai yang puas berkemungkinan besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal, lebih dari itu pegawai yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka.

Ivancevich et al., (2011) mengatakan secara umum OCB muncul diakibatkan karena pegawai mendapatkan kepuasan bekerja pada suatu organisasi. Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya.

Greenberg (2011) mengatakan OCB sangat berhubungan dengan kepuasan kerja. Faktanya, semakin pegawai puas dengan pekerjaan mereka, semakin besar pula kontribusi pegawai lakukan untuk perusahaan terutama yang ada hubungannya dengan fungsi organisasi dengan melakukan berbagai cara terbaik.

II.1.2.2 Sebab Kepuasan Kerja

Kreitner dan Kinicki (2014) mengatakan ada 5 model yang menjadi sebab pemenuhan kepuasan kerja :

1. Pemenuhan Kebutuhan

Model ini mengatakan bahwa kepuasan kerja ditentukan oleh karakteristik pekerjaan yang dapat memenuhi kebutuhannya, seperti gaji, unjangna, keamanan pekerjaan, dan keseimbangan perkerjaan dan kehidupan.

2. Ekspektasi yang terpenuhi

Model ini mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari ekspekasi yang terpenuhi dan pegawai akan puas jika dia mencapai hasil yang lebih dari ekspektasinya.

3. Pencapaian Nilai

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi bahwa sebuah pekerjaan memungkinkan adanya pemenuhan terhadap nilai-nilai kerja yang penting bagi seseorang.

4. Keadilan

Kepuasan adalah fungsi dari seberapa adil pegawai diperlakukan di tempat kerja.

5. Komponen Genetis

Komponen ini menjelaskan tentang fungsi dari sifat seseorang, model ini menyatakan bahwa perbedaan individu sama pentingnya dalam menjelaskan kepuasan kerja dengan karakteristik lingkungan kerja.

II.1.2.3 Dimensi Kepuasan Kerja

Luthans (2011) Ada lima dimensi pekerjaan telah diidentifikasi untuk mengukur kepuasan kerja yakni :

1. Pekerjaan itu sendiri

Dalam hal pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

2. Gaji

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.

3. Kesempatan promosi

Kesempatan untuk memperoleh promosi jabatan dalam organisasi.

4. Pengawasan

Kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.

5. Rekan kerja

Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial.

II.1.2.4 Dampak Tidak Puas terhadap Tempat Kerja

Robbin dan Judge (2015) Ada dampak dari ketidakpuasan yang dihadapi pegawai:

1. Keluar

Keluar diartikan dengan perilaku untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari sebuah posisi yang baru serta pengunduran diri.

2. Suara

Suara ini secara aktif dan konstruktif mencoba untuk memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan.

3. Kesetiaan

Kesetiaan berarti secara pasif tetapi optimis menunggu kondisi membaik, termasuk berbicara untuk organisasi saat mengalami kritikan eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk melakukan hal yang benar.

4. Pengabaian

Pengabaian secara pasif membiarkan kondisi-kondisi itu memburuk, termasuk absen atau keterlambatan kronis berkurangnya usaha, dan tingkat kesalahan yang bertambah.

II.2 Penelitian Terdahulu

Hubungan antar Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behaviour (OCB):

1. Penelitian yang dilakukan oleh Konovsky dan Organ (1996) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif pada OCB pada pegawai profesional dan administrasi. Penelitian tersebut menggunakan dimensi OCB yang dikemukakan oleh Organ sendiri, ada 5 dimensi yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *courtesy* dan *sportmanships*
2. Penelitian yang dilakukan oleh Muray, Richard A (1999) dalam Job Satisfaction of Professional and Paraprofessional Library Staff at the University of North Carolina at Chapel Hill menemukan bahwa pegawai yang memiliki kepuasan kerja dengan mendapat perhatian dari organisasi seperti pemberian penghargaan dan adanya kesempatan promosi dapat menambah Organizational Citizenship Behaviour (OCB) pegawai
3. Penelitian yang dilakukan oleh Debora Eflina Purba dan Ali Lina Liche Seniati (2004) dalam Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior menyatakan bahwa komponen komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap dimensi *altruism*, *courtesy*, *civic virtue* dan *conscientiousness* serta Organizational Citizenship Behavior (OCB) total. Selanjutnya, juga ditemukan pengaruh positif dan signifikan dari komitmen normatif terhadap dimensi *civic virtue* dari Organizational Citizenship Behavior (OCB). Namun terdapat pengaruh negatif dari komitmen kontinuas

terhadap dimensi *civic virtue*, *conscientiousness* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* total.

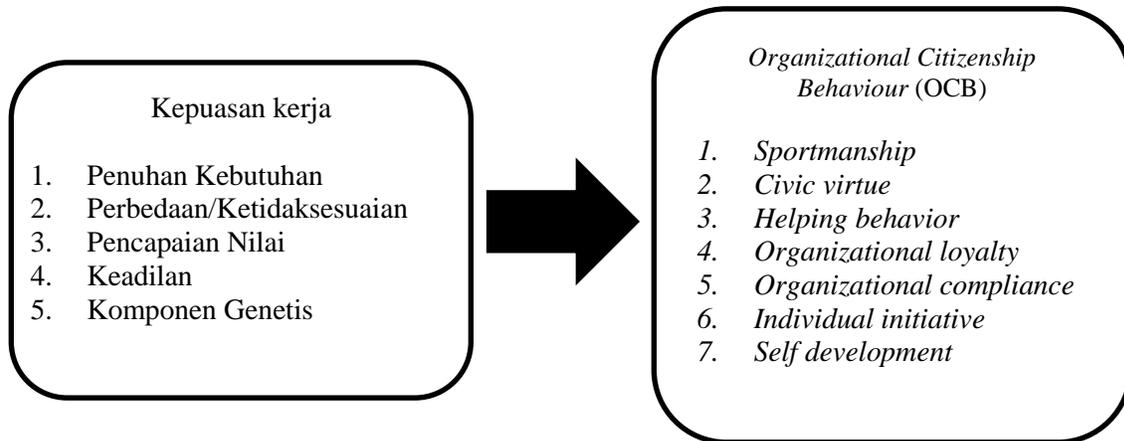
4. Penelitian yang dilakukan oleh Murdiyani (2010) menyimpulkan bahwa beban kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja secara parsial maupun secara simultan.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Konovsky dan Organ (1996) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif pada OCB pada pegawai profesional dan administrasi. Penelitian tersebut menggunakan dimensi OCB yang dikemukakan oleh Organ sendiri, ada 5 dimensi yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *courtesy* dan *sportmanships*

II.3 Kerangka Pikir

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi. Perilaku sukarela tersebut ditunjukkan dengan sikap kooperatif dan kritis melebihi peran dan tanggungjawab yang ditetapkan. Perilaku individu ini wujud dari kepuasan performance yang tidak diperintahkan secara formal dan tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan sistem reward yang formal. Dalam penelitian ini menggunakan teori dari Kreitner dan Kinicki (2014) yang mengatakan bahwa ada 5 model yang menjadi sebab pemenuhan kepuasan kerja pegawai, kemudian penelitian ini juga menggunakan teori *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dari Podsakoff (2000), yang mengatakan terdapat tujuh dimensi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Mencermati latar belakang permasalahan penelitian tersebut maka kerangka pikir menggunakan teori Kreitner dan Kinicki (2014) dan Podsakoff (2000) sebagai berikut:

Gambar II.1

Kerangka Pikir



II.4 Hipotesis Penelitian

Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Hubungan antara variabel Kepuasan kerja dengan variabel *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* sebenarnya dapat diasumsikan secara logis. Hal ini dapat dijelaskan bahwa pegawai yang puas cenderung akan berkat kata baik atas organisasinya, menolong rekan kerja, dan bertindak melebihi apa yang diharapkan perusahaan, hal semacam ini dilakukan sebagai ungkapan balas jasa atas pengalaman baik yang mereka dapatkan di organisasi (Robbins,2015). Pernyataan sependapat bahwa Kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB juga dinyatakan oleh Luthans di dalam bukunya (Luthans,2011). Dengan begitu penelitian ini mengungkap hipotesis:

Kepuasan kerja (x) pegawai secara positif berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* (y)