

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama oleh Maric dan Hernaus (2017), bertujuan untuk mengetahui peran keterlibatan kerja sebagai mekanisme psikologis potensial yang mendasari dan menjelaskan hubungan tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam pengumpulan data menggunakan data online (Survey Monkey), sehingga karakteristik pekerjaan yang dirasakan karyawan dapat dicocokkan dengan hasil *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan persyaratan inovasi pekerjaan. Karyawan akan menerima email untuk berpartisipasi dalam survei, dengan kuesioner survei terpisah (berbasis karyawan dan berbasis supervisor). Setiap ukuran yang digunakan adalah skala tipe likert, dimana responden harus melaporkan tingkat persetujuan mereka dengan pernyataan yang ada. Untuk menguji hipotesis dan menguji peran mediasi dari keterlibatan kerja dalam hubungan antara karakteristik desain pekerjaan dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) beberapa analisis regresi dilakukan menggunakan makro PROSES untuk SPSS v2.16.3 Berdasarkan analisis diketahui bahwa tantangan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan sebagai variabel independen (X) yang secara signifikan dan positif terkait dengan keterlibatan kerja, sehingga mendukung H1 dan H2. Keterlibatan kerja berhubungan positif dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dimasing-masing karakteristik pekerjaan, sehingga mendukung H3. Sumber daya pekerjaan tidak secara signifikan terkait dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel hasil (Y). Untuk variasi keterampilan sebagai tantangan pekerjaan, sementara persyaratan inovasi pekerjaan adalah satu-satunya karakteristik pekerjaan yang secara langsung berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dapat disimpulkan bahwa keterlibatan kerja adalah mediator yang signifikan baik dalam hubungan antara tantangan kerja dan *Organizational*

Citizenship Behavior (OCB), serta antara sumber daya pekerjaan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian kedua oleh Lee-Peng Ng (2019), bertujuan untuk menguji pengaruh mediasi dari keterlibatan kerja (WE) dalam hubungan kepuasan kerja (JS) dan perilaku warga organisasi (OCB) di kalangan profesional kesehatan yang bekerja di rumah sakit di Malaysia. Serta menguji keterkaitan langsung antara keterlibatan kerja (WE) dan perilaku warga organisasi (OCB) serta dampak kepuasan kerja (JS) terhadap perilaku warga organisasi (OCB) dan keterlibatan kerja (WE). Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dan *cross-sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit swasta dan rumah sakit umum di Klang Valley, Malaysia. Sebanyak 642 kuesioner anonim yang dikelola sendiri telah dibagikan kepada responden. Untuk menguji Hipotesis menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan perangkat lunak SmartPLS 3. Entri data pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS ver. 23 software. Berdasarkan analisis diketahui bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap OCB, hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dan OCB sebagian dimediasi oleh keterlibatan kerja, ini menunjukkan keterlibatan kerja profesional kesehatan lebih besar.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Lestari (2018), bertujuan untuk mengkaji hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PG Kerebet Baru Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah pemodelan structural berbasis varian. Pengolahan data menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Populasi penelitian ini adalah karyawan tetap dengan masa kerja lebih besar sama dengan 3 tahun yang berjumlah 417 karyawan, dengan pendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *stratified random sampling*. Penentuan jumlah responden menggunakan teori Gay, yaitu 20% dari populasi sehingga jumlah responden 83 orang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X1), Kepuasan Kerja (Y1), dan Kinerja Karyawan (Y2). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner terstruktur dengan skala pengukuran 1-5 (sangat tidak setuju sampai

dengan sangat setuju). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil pengujian statistic menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah makin baik *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PG Krebet Baru Malang, maka akan dapat meningkatkan kepuasan kerja maupun kinerja karyawan, sehingga makin tinggi tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan mampu meningkatkan kinerja. Untuk mencapai kinerja yang tinggi perusahaan perlu meningkatkan pembentukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) kepada karyawannya, yaitu perilaku yang melebihi tugas-tugasnya yang telah diatur dalam *job description* dan pembentukan system kerja yang kolektif.

Penelitian keempat oleh Idris Andi (2019) bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada guru SMAN 3 Bombana. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kausalitas, yang menjelaskan tentang hubungan sebab akibat antara variabel. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala *likert*. Kemudian data dianalisis dengan teknik analisis regresi linier berganda menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 24. Dari hasil analisis SPSS diperoleh uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas serta uji hipotesis yang terdiri dari uji f dan uji t . Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dilakukan oleh Guru SMAN 3 Bombana begitu pula dengan Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan oleh guru SMAN 3 Bombana. Serta Kepuasan kerja dan Komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan oleh guru SMAN 3 Bombana.

Penelitian kelima oleh Sandhika dan Sobandi (2018), bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) dengan kinerja pegawai. Penelitian menggunakan metode penelitian survey

eksplanasi, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner model skala likert. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif menggunakan persentase frekuensi yang digunakan untuk memperoleh gambaran tingkat persepsi responden mengenai perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) dan kinerja pegawai. Sedangkan pada analisis inferensial menggunakan teknik analisis regresi sederhana yang digunakan untuk menguji hipotesis dan koefisiensi determinasi untuk mengukur besarnya pengaruh perilaku kewargaan organisasi (OCB) dalam model regresi terhadap kinerja pegawai. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) terhadap kinerja pegawai di unit kerja instansi pemerintahan.

Penelitian keenam oleh Arifin Fatikha (2019), bertujuan untuk menjelaskan efek mediasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diantara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja tenaga kependidikan Universitas Negeri Malang, selain itu bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kinerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efek mediasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diantara kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja tenaga kependidikan Universitas Negeri Malang. Metode survei yang dilakukan kepada 300 orang tenaga kependidikan Universitas Negeri Malang, menggunakan teknik *proportional random sampling*. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada instrumen penelitian sehingga diperoleh hasil penelitian dengan tingkat ketepatan dan konsistensi yang tinggi. Model penelitian yang digunakan adalah kausalitas atau hubungan pengaruh, untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini maka digunakan Teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dioperasikan melalui program AMOS 20. Variabel dalam penelitian ini terdiri dua kelompok variabel, yaitu variabel eksogen yang terdiri dari Kecerdasan Emosional (X1) dan Kecerdasan Spiritual (X2) serta variabel endogen yang terdiri dari variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z), dan Kinerja Tenaga Pendidikan (Y). Pada pengujian Hipotesis bagian pertama analisis SEM adalah interpretasi model pengukuran atau *measurement model*. Koefisien

measurement model atau disebut *loading factor* menyatakan besaran/ kontribusi indikator sebagai pengukur variabel. Indikator dengan *loading factor* tertinggi mengindikasikan bahwa indikator tersebut sebagai pengukur terkuat variabel yang diukur.

Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yang artinya bahwa kecerdasan emosional yang meningkat akan secara signifikan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kecerdasan spiritual berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), bahwa kecerdasan spiritual yang meningkat akan secara signifikan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kependidikan, bahwa kecerdasan emosional yang meningkat akan secara signifikan meningkatkan kinerja tenaga kependidikan. Kecerdasan spiritual berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kependidikan, bahwa kecerdasan spiritual yang meningkat akan secara signifikan meningkatkan kinerja tenaga kependidikan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kependidikan, yang artinya bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang meningkat akan secara signifikan meningkatkan kinerja tenaga kependidikan. Terdapat efek mediasi parsial *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diantara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja tenaga kependidikan Universitas Negeri Malang. Hal ini dibuktikan hasil analisis yang menunjukkan terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja tenaga kependidikan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Terdapat pula pengaruh tidak langsung dan signifikan antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja tenaga kependidikan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Karena pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah signifikan dan pengaruh langsung kecerdasan spiritual terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga signifikan, maka mediasinya adalah parsial.

Penelitian ketujuh oleh Nurnaningsih (2017), bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung melalui OCB. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah semua karyawan PDAM tirta Dharma Brebes yang berjumlah 92 karyawan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu sampel jenuh. Ada tiga jenis variabel dalam penelitian ini yaitu, variabel independen, variabel dependen, dan variabel intervening (mediasi). Variabel independen dalam penelitian ini antara lain, kepuasan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi. Variabel dependen yaitu kinerja, dan variabel mediasi yaitu *organizational citizenship behavior* (OCB). Dalam penelitian ini metode pengumpulan data adalah sumber data primer dengan melakukan wawancara dengan Kabag. SDM PDAM, Karyawan bagian Armada Tengki, dan Kabag Layanan dan Langgan IT PDAM Brebes. Selain itu dengan menyebar angket yang berjumlah 92 untuk semua karyawan. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data awal sebagai latar belakang dalam penelitian ini berupa data pegawai, laporan absensi, laporan pengaduan masuk, laporan tingkat kehilangan air, peraturan perusahaan. Data tersebut sebagai bukti dan informasi dalam penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif pada *organizational citizenship behavior* (OCB), motivasi kerja berpengaruh positif pada *organizational citizenship behavior* (OCB). Komitmen organisasi berpengaruh positif pada *organizational citizenship behavior* (OCB), kepuasan kerja berpengaruh langsung positif pada kinerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh langsung positif pada kinerja karyawan. *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif pada kinerja. *organizational citizenship behavior* (OCB) mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode *stratified sampling*. Setelah populasi dikelompokkan menjadi tertentu presentase responden diambil dari setiap strata. Kuesioner yang dikelola sendiri dibagikan kepada pegawai negeri di masing-masing lembaga, dengan menggunakan skala likert tujuh poin.

Penelitian kedelapan oleh Aryaningtyas dan Maria (2019), bertujuan untuk menguji kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh keterlibatan kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui instrumen survei terhadap karyawan hotel bintang empat di Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di sepuluh hotel berbintang empat yang ada di Semarang. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *quota sampling*. Sampel diambil sebesar 20 karyawan dari setiap hotel, sehingga total sampel berjumlah 200 karyawan. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner terstruktur kepada 200 karyawan hotel yang menjadi sampel. Untuk pengukuran menggunakan skala *Likert* tujuh poin. Pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda, sedang variabel mediasi, menggunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*) dengan membandingkan pengaruh langsung maupun tidak langsung antara keterlibatan kerja dengan OCB maupun antara persepsi dukungan organisasional dengan OCB. Dalam penelitian ini, uji validitas menggunakan analisis butir (*item*) dengan melakukan korelasi skor setiap item terhadap skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Hasil perhitungan r_{xy} dikonsultasikan pada tabel r_{xy} dengan taraf signifikan 5%, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir angket dikatakan valid. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, terdapat beberapa hal yang disimpulkan, yaitu bahwa keterlibatan kerja dan persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dan kepuasan kerja juga terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Selain itu terbukti pula bahwa kepuasan kerja merupakan variabel mediator yang signifikan bagi pengaruh keterlibatan kerja terhadap OCB dan juga merupakan variabel mediator yang signifikan bagi pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap OCB.

Penelitian kesembilan oleh John Nkeobuna Nnah Ugoani (2018), bertujuan untuk menguji hubungan antara kepuasan kerja dan OCB. Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei, survei berorientasi pada memastikan dan menetapkan status quo, fakta, atau potongan informasi pada saat penelitian dan menyajikan fakta-fakta seperti yang sedang atau akan dianalisis lebih lanjut.

Instrumen sebagian besar pengamatan, pengukuran, penghitungan, wawancara dan administrasi kuesioner. Data dikumpulkan melalui sumber primer dan sekunder, populasi penelitian terdiri dari populasi di Nigeria. Sampel dipilih melalui metode purposive, dan ukuran sampel ditentukan oleh konsep rasio sampel. Penelitian ini dilakukan di Nigeria Tenggara yang terdiri dari 5 negara bagian dari 36 negara bagian di Nigeria. Analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif dan regresi. Dari hasil penelitian menunjukkan hubungan positif yang kuat antara kepuasan kerja dan perilaku warga organisasi (OCB).

2.2. Landasan teori

2.2.1. Keterlibatan Kerja

2.2.1.1 Pengertian Keterlibatan Kerja

Keterlibatan kerja adalah bentuk komitmen seorang karyawan dalam melibatkan peran dan kepedulian terhadap pekerjaan baik secara fisik pengetahuan dan emosional, sehingga menganggap pekerjaan yang dilakukannya sangat penting serta memiliki keyakinan yang kuat untuk menyelesaikannya.

Berikut ini adalah beberapa definisi keterlibatan kerja yang dirangkum dari beberapa sumber.

- 1) Menurut Robbins & Judge (2008;100) menjelaskan bahwa keterlibatan kerja mengukur tingkat sampai mana individu secara psikologis memihak pekerjaan mereka dan menganggap penting tingkat kinerja yang dicapai sebagai bentuk penghargaan diri.
- 2) Menurut Schaufeli & Bakker dalam penelitian Matija Maric (2017), keterlibatan kerja adalah keadaan pikiran motivasi yang positif yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan penyerapan di tempat kerja.
- 3) Menurut M. Hadi Wirawan (2018), keterlibatan kerja merupakan tingkat dimana seorang karyawan berpartisipasi aktif dalam

pekerjaannya sehingga menjadi kepentingan hidup utama dan penting bagi konsep dirinya, serta derajat dimana dapat mempengaruhi harga dirinya dalam suatu pekerjaan.

- 4) Menurut Engla Dika P (2017), mengemukakan bahwa keterlibatan kerja adalah seberapa besar identifikasi secara psikologis individu terhadap pekerjaannya. Makin besar individu tersebut mengidentifikasikan dirinya dengan pekerjaannya, maka keterlibatan kerja semakin tinggi.
- 5) Menurut Hiriyappa dalam Sinar Hubtriyana (2018), menjelaskan bahwa keterlibatan kerja adalah tingkat sampai sejauh mana individu mengidentifikasikan dirinya dengan pekerjaannya, secara aktif berpartisipasi didalamnya serta menganggap performansi yang dilakukannya penting untuk keberhargaan dirinya.

Berdasarkan definisi - definisi diatas, pengertian keterlibatan kerja (*job involvement*) adalah tingkatan seseorang mengenali pekerjaan, turut serta aktif didalamnya serta menganggap pekerjaan adalah hal penting bagi dirinya. Seorang karyawan dapat dikatakan terlibat dalam pekerjaan jika :

- 1) karyawan menemukan pekerjaan yang menantang dan memotivasi,
- 2) memiliki komitmen terhadap pekerjaannya,
- 3) adanya keterikatan dengan sesama rekan kerja, sehingga dia mendapatkan umpan balik dari pekerjaan dan kinerjanya (Pinder dalam Yuyun Elizabeth, 2017).

2.2.1.2 Indikator Keterlibatan Kerja

Menurut Istijanto dalam Septiadi (2017), mengemukakan bahwa terdapat 6 (enam) indikator yang bisa digunakan dalam mengukur keterlibatan kerja, yaitu :

- 1) Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan

Hal ini menunjukkan keikutsertaan serta perhatian terhadap pekerjaan

- 2) Menunjukkan pekerjaan

- Adalah hal yang utama individu yang mengutamakan pekerjaan, akan selalu berusaha untuk menjadi yang terbaik demi pekerjaannya dan merasa bahwa pekerjaan adalah sebagai sesuatu yang menarik dalam kehidupannya serta layak untuk diprioritaskan
- 3) Melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri
Keterlibatan kerja dapat dilihat dari perilaku seorang karyawan mengenai pekerjaannya, dimana seseorang menganggap pekerjaan penting bagi harga diri
 - 4) Keterlibatan mental dan emosional
Keterlibatan tidak selalu terkait dengan kegiatan fisik tetapi juga dapat berupa mental dan emosional
 - 5) Motivasi Kontribusi
Keterlibatan dimana keadaan seorang manajer memotivasi orang-orang untuk memberikan kontribusi
 - 6) Tanggung Jawab
Keterlibatan yang mendorong orang-orang untuk menerima tanggung jawab dalam aktivitas kelompok

2.2.1.3 Faktor-faktor Keterlibatan Kerja

Keterlibatan kerja dapat dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor, yaitu:

- a. Variabel personal
Variabel personal yang mempengaruhi keterlibatan kerja mencakup variabel demografi dan psikologis.
 - 1) Variabel demografi meliputi usia, pendidikan, jenis kelamin, status pernikahan, jabatan, dan senioritas.
 - 2) Variabel psikologis meliputi *intrinsic/extrinsic need strength*, nilai-nilai kerja, *locus of control*, kepuasan terhadap karakteristik/hasil kerja, usaha kerja, performansi kerja, absensi, dan intensi *turnover*.
- b. Variabel situasional

Variabel situasional yang mempengaruhi keterlibatan kerja meliputi pekerjaan, organisasi, dan lingkungan sosial budaya.

- 1) Variabel pekerjaan mencakup karakteristik/hasil kerja, variasi, otonomi, identitas tugas, *feedback*, level pekerjaan (status formal dalam organisasi), level gaji, kondisi pekerjaan (*work condition*), *job security*, supervisi, serta iklim interpersonal.
- 2) Variabel organisasi meliputi iklim organisasi (partisipatif atau mekanistik), ukuran organisasi (besar atau kecil), struktur organisasi (*tall atau flat*), serta sistem kontrol organisasi (jelas atau tidak jelas).
- 3) Variabel lingkungan sosial budaya meliputi ukuran komunitas, rural/urban, budaya etnis, dan agama.

2.2.2 Kepuasan Kerja

2.2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan oleh seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam suatu organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja. Kepuasan kerja menyangkut psikologis individu di dalam organisasi yang diakibatkan oleh keadaan yang dirasakan dari lingkungannya. Berikut ini adalah beberapa definisi keterlibatan kerja yang dirangkum dari beberapa sumber.

- 1) Kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu perasaan yang menyenangkan yang merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau untuk memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya (Wijono, dalam Aryaningtyas, 2019)
- 2) Menurut Golbasi, Kelleci, dan Dogan dalam Lestari (2018), mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan reaksi emosional

dan ekspresi perilaku seseorang terhadap pekerjaan yang merupakan hasil penilaian yang berkaitan dengan pencapaian karya, lingkungan kerja, serta kehidupan kerja.

- 3) Menurut Nazenin dan Palupiningyah dalam Utami (2016), mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas dengan pekerjaannya, dan hal tersebut merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, bergantung pada cara individu mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginannya dan hasil keluarannya
- 4) Menurut Robbins dan Coulter dalam Yolanda (2016), menerangkan bahwa kepuasan kerja mengacu pada sikap umum individual yang lazim di tunjukan oleh karyawan terhadap pekerjaannya
- 5) Menurut Yoga Putrana (2016), kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.
- 6) Menurut Locke dalam Tafzal Haque (2019) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosi yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian diri atas pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

2.2.2.2. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans dalam buku Husain Fattah (2017) menyebutkan indikator kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri (*the work itself*)
Pekerjaan yang menarik, mempunyai kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab
- 2) Gaji (*pay*)

- Jumlah kompensasi yang diterima sesuai dan dianggap pantas untuk karyawan
- 3) Kesempatan promosi (*promotion*)
Kesempatan untuk maju atau promosi jabatan dalam suatu organisasi
 - 4) Pengawasan (*supervision*)
Kemampuan seorang atasan yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk serta memberikan bantuan teknis dan dukungan dalam pelaksanaan kerja
 - 5) Rekan kerja (*work group*)
Rekan kerja atau teman yang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan, memberikan dukungan secara teknis maupun secara sosial.

2.2.2.3. Faktor –faktor Kepuasan Kerja

Menurut Goerge dan Jones dalam buku Husain Fattah (2017) menyebutkan faktor penentu kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Kepribadian (*Personality*)
Cara ketahanan yang dimiliki seseorang dalam merasa, berpikir serta berperilaku
- 2) Nilai (*Values*)
Nilai-nilai kerja intristik, nilai-nilai kerja ekstrinsik, nilai-nilai etis
- 3) Situasi kerja (*Work situation*)
Pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, supervisor dan bawahan, kondisi pekerjaan, jam kerja, gaji, dan keamanan kerja
- 4) Pengaruh social (*social influence*)
Meliputi rekan kerja, kelompok dan budaya

2.2.3 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.2.3.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Sebuah organisasi yang memiliki *team work* yang baik disertai dengan adanya perilaku sukarela (*extra-role*) oleh setiap anggota merupakan hal penting dalam kelangsungan kegiatan organisasi demi tercapainya prestasi dan hasil yang tinggi, dibanding dengan organisasi yang anggotanya memiliki sikap kompetitif yang pada akhirnya hanya berkonsentrasi pada target “prestasi” yang ingin dicapainya dan bukan target “pencapaian” yang ingin didapat oleh sebuah organisasi atau perusahaan (Kreitner dan Kitnick dalam Hadi Wirawan, 2018). Perilaku *extra-role* yang dimaksud yaitu, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berikut ini adalah beberapa definisi keterlibatan kerja yang dirangkum dari beberapa sumber.

- 1) Menurut Yoga Putrana (2016), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi seorang individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberi penghargaan berdasarkan hasil kinerja individu. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan "nilai tambah karyawan."
- 2) *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB), yaitu perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, dalam Aryaningtyas, 2019)
- 3) *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) merupakan perilaku karyawan yang dilakukannya secara sukarela, tidak berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan sistem imbalan, dan secara keseluruhan perilaku tersebut mendukung efektivitas dan efisiensi organisasi (Organ, dalam Oktaviana, 2019)

- 4) Menurut Zhang dalam Anggraini (2017), mengatakan bila ada pekerja yang kooperatif dengan atasan dan rekannya, mampu berkompromi dan berkorban serta mudah untuk melakukan kerjasama, pekerja yang mampu mengatasi hal-hal yang kecil tambahan tanpa megeluh atau bahkan menawarkan untuk melakukannya tanpa diminta, maka perilaku ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
- 5) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku karyawan yang berkontribusi melebihi dari tuntutan pekerjaannya, sedangkan kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Kaswan, dalam Endah Rahayu 2018)
- 6) Menurut Organ dalam Matija Maric (2017), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku bebas yang mendukung lingkungan social dan psikologis tempat pelaksanaan tugas, dan mencakup perilaku seperti membantu rekan kerja melakukan pekerjaan ekstra diluar uraian pekerjaan formal, mengadvokasi organisasi.

2.2.3.2. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ dalam penelitian Rahayu (2018), terdapat 5 (lima) dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sebagai berikut:

1) *Altruism* (Perilaku Menolong)

Merupakan Perilaku karyawan dalam membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan yang berkaitan dengan tugas operasional organisasi

2) *Conscientiousness* (perilaku yang menunjukkan usaha lebih)

Merupakan perilaku yang di tunjukkan dengan berusaha melebihi dari yang diharapkan perusahaan, dimana perilaku sukarela ini bukan merupakan kewajiban atau tugas dari karyawan

- 3) *Sportmanship* (Perilaku Toleransi)
Merupakan perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan
- 4) *Courtesy* (Menjaga Hubungan Baik)
Merupakan perilaku dalam menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah-masalah antar karyawan, sehingga orang yang memiliki courtesy adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain
- 5) *Civic Virtue* (Perilaku yang Mendedikasikan Dirinya kepada Tanggung Jawab)
Merupakan perilaku yang mencerminkan tanggung jawab dan berpartisipasi pada kehidupan atau keberlangsungan organisasi

2.2.3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ dalam Tri Rahmawati (2017), peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor, yaitu (1) faktor internal meliputi kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi, (2) faktor eksternal meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, dan budaya organisasi.

1) Faktor Internal

a. Kepuasan Kerja

Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasinya, membantu rekan kerjanya, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui target, lebih dari itu karyawan yang puas bisa jadi lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman- pengalaman positif mereka

b. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi.

c. Kepribadian

Bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan OCB mereka.

d. Moral Karyawan

Moral merupakan kewajiban - kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau organisasinya.

e. Motivasi

Motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana di persyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.

2) Faktor eksternal

a. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah kecenderungan orientasi aktifitas pemimpin ketika mempengaruhi aktifitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

b. Kepercayaan pada Pimpinan

Kepercayaan atau *trust* adalah rasa percaya yang dimiliki seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas dan perhatian

c. Budaya Organisasi

Budaya organisasi mengacu kesistem makna bersama yang dianut oleh anggota untuk membedakan organisasi dengan organisasi yang lain.

2.2.4. Kinerja

2.2.4.1 Pengertian Kinerja

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (*job performance*) karyawan, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pengertian kinerja dapat dimaknai secara beragam, beberapa pakar memandangnya sebagai hasil dari suatu proses penyelesaian pekerjaan, sementara sebagian yang lain memahaminya sebagai perilaku yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Berikut ini adalah beberapa definisi kinerja yang dirangkum dari beberapa sumber:

- 1) Menurut Hasibuan dalam Engla Dika (2017) menjelaskan kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang di bebaskan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu yang ditetapkan.
- 2) Menurut Deviandra (2018), Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Kinerja maupun prestasi kerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang.
- 3) Kinerja menurut Mangkunegara dalam Ana Suzana (2017), mendefinisikan bahwa kinerja karyawan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan persatuan periode dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
- 4) Menurut Sedarmayanti dalam Septiadi (2017), mengungkapkan bahwa Kinerja merupakan hasil kerja seorang dalam pekerja, proses

kegiatan yang melibatkan seluruh anggota organisasi, yang mana hasil kerja harus dapat dibuktikan secara nyata, dapat diukur (dibandingkan pada standar yang ditetapkan).

- 5) Menurut Endah Rahayu (2018), Kinerja karyawan merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh seseorang, sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya

2.2.4.2. Indikator Kinerja

Menurut Bernardin dan Russel dalam Deviandra (2018), terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas

Tingkat sejauh mana proses atau hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut

- 2) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan.

- 3) Ketepatan waktu

Yaitu sejauh mana suatu kegiatan dapat diselesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain

- 4) Efektivitas

Merupakan pemanfaatan secara maksimal sumber daya yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian.

- 5) Kemandirian

Suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan

2.2.4.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Sedarmayanti dalam buku Hari Sulaksono (2019,103) terdapat berbagai faktor kinerja, antara lain:

- 1) Sikap mental
Sikap mental yang dimiliki seorang karyawan akan memberikan pengaruh terhadap kinerjanya. Sikap mental yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja, disiplin kerja dan etika kerja yang dimiliki seorang karyawan
- 2) Pendidikan
Pendidikan yang dimiliki seorang karyawan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Semakin tinggi Pendidikan seorang karyawan, maka kemungkinan kinerjanya juga semakin tinggi
- 3) Ketrampilan
Karyawan yang memiliki ketrampilan akan mempunyai kinerja yang lebih baik dari pada karyawan yang tidak mempunyai ketrampilan
- 4) Kepemimpinan
Kepemimpinan manajer memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawannya. Manajer yang mempunyai kepemimpinan yang baik akan dapat meningkatkan kinerja bawahannya
- 5) Tingkat penghasilan
Tingkat penghasilan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya, apabila mempunyai penghasilan yang sesuai
- 6) Kedisiplinan
Kedisiplinan yang kondusif dan nyaman akan dapat meningkatkan kinerja karyawan
- 7) Komunikasi
Para karyawan dan manajer harus senantiasa menciptakan komunikasi yang harmonis dan baik. Dengan adanya komunikasi

yang baik, maka akan mempermudah dalam menjalankan tugas perusahaan.

8) Sarana prasarana

Perusahaan harus memberikan fasilitas atau sarana dan prasarana yang dapat mendukung kinerja karyawan

9) Kesempatan berprestasi

Adanya kesempatan berprestasi dalam perusahaan dapat memberikan motivasi kepada karyawan untuk selalu meningkatkan kinerja

2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian

2.3.1. Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Keterlibatan kerja adalah tingkatan seseorang mengenali pekerjaan, turut serta aktif didalamnya serta menganggap pekerjaan adalah hal penting bagi dirinya. Seorang karyawan terlibat secara aktif dalam pekerjaan berarti hal tersebut menunjukkan bahwa dia benar-benar peduli, hal tersebut dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yaitu perilaku yang melebihi dari suatu standar yang telah ditetapkan. Keterlibatan kerja yang tinggi dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, karena berpartisipasi secara aktif merupakan perilaku yang menunjukkan dia memiliki nilai lebih untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Menurut Patras (2017), menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara keterlibatan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* dosen Universitas Swasta di Bogor. Menurut Utami dan Palupiningdyah (2016), mengemukakan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* karyawan PT Mazuvo Indo Kota Semarang. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keterlibatan kerja yang dilakukan oleh

staf karyawan maka akan semakin meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* staf karyawan pada perusahaan. Menurut penelitian Yolanda (2016), menyebutkan bahwa pengaruh secara positif dan signifikan antara keterlibatan kerja terhadap *OCB* karyawan, penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Jatim Selatan, Malang. Maka dapat dikatakan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

2.3.2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Kepuasan kerja pada karyawan dapat dilihat dari kenyamanan karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, adanya program-program yang diberikan perusahaan untuk mensejahterakan karyawan, adanya fasilitas yang disediakan perusahaan untuk menunjang kinerja karyawan, pemberian gaji yang sesuai dengan UMR sehingga dapat mencukupi kebutuhan sehari-hari, adanya pemberian kesempatan untuk mengembangkan kemampuan karyawan, adanya perhatian yang diberikan atasan kepada bawahan, serta rekan kerja yang saling mendukung dalam pekerjaan.

Pada penelitian Nurnaningsih (2017) menyebutkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan PDAM Tirta Dharma Brebes maka semakin tinggi pula *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang dimunculkan oleh seorang karyawan PDAM. Sebaliknya jika kepuasan kerja seorang karyawan menurun maka akan berdampak pada penurunan *Organizational citizenship behavior (OCB)* oleh karyawan PDAM.

Sedangkan Azwar, *et al* (2019) menyatakan kepuasan kerja memiliki pengaruh dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Guru SMA 3 Bombana Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin meningkatkan perilaku *Organizational*

Citizenship Behavior (OCB) karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2.3.3. Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja

Keterlibatan kerja merupakan bentuk perilaku karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, dimana dia memiliki rasa kepercayaan dan dukungan di tempat kerjanya, yang berdampak dalam meningkatkan kepuasan individu serta meningkatkan kinerja dalam organisasi.

Septiadi, *et al* (2017) mengemukakan adanya pengaruh positif dan signifikan. Hal ini dijelaskan bahwa semakin tinggi pegawai yang dilibatkan dalam suatu pekerjaan maka tingkat kinerja pegawai akan meningkat. Sedangkan menurut Kimbal, *et al* (2015) menjelaskan Keterlibatan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi keterlibatan kerja maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan atau sebaliknya.

2.3.4. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu perasaan yang menyenangkan yang merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau untuk memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya. Apabila perusahaan senantiasa merancang pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan, supervisi oleh pimpinan yang senantiasa mendukung dan memotivasi karyawan, memberikan kesempatan untuk maju yang sama antar karyawan, adanya hubungan yang baik antar rekan kerja, fasilitas kerja yang membuat karyawan nyaman serta kesesuaian gaji akan mengakibatkan karyawan merasa aman dan nyaman dalam bekerja. Hal ini

akan berdampak pada karyawan, karyawan akan bekerja secara maksimal dan berusaha memberikan kinerja yang terbaik.

Menurut Isnaini, et al (2018) menjelaskan bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Sahid Montana Malang. Putrana, et al (2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Gelora Persada Mediatama. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan kinerja terbaiknya, maka kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

2.3.5. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja

Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang ditetapkan sesuai deskripsi pekerjaannya, namun juga perilaku karyawan yang terdapat di luar deskripsi kerjanya. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang bersifat bebas dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, serta secara keseluruhan mendorong efektivitas fungsi organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku positif karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mampu mendukung kinerja individu dan kinerja organisasi untuk perkembangan organisasi yang lebih baik.

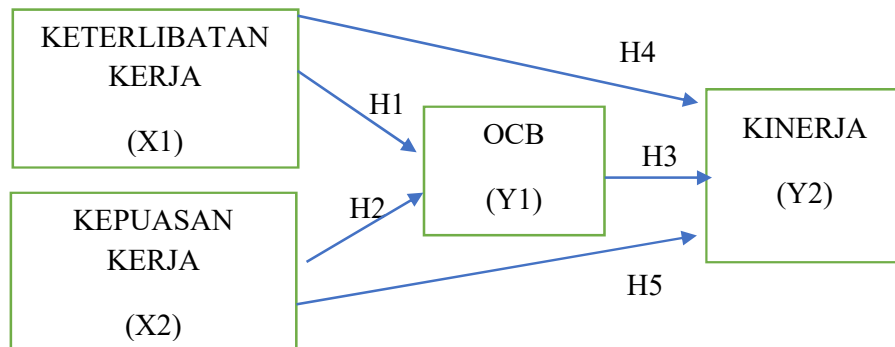
Penelitian Rahayu (2018) menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Suzana (2017) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan di TASPEN Cirebon. Dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dalam meningkatkan kinerja karyawan.

2.4. Pengembangan Hipotesis

Dari uraian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁ : Diduga terdapat pengaruh langsung Keterlibatan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
- H₂ : Diduga terdapat pengaruh langsung Kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
- H₃ : Diduga terdapat pengaruh langsung Keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan
- H₄ : Diduga terdapat pengaruh langsung Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
- H₅ : Diduga terdapat pengaruh langsung *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan.

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 2.1

Kerangka Penelitian

Penelitian terdahulu menurut Utami dan Palupiningdyah (2016), menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) karyawan PT Mazuvo Indo Kota Semarang. Menurut penelitian Yolanda (2016), menyebutkan bahwa pengaruh secara positif dan signifikan antara keterlibatan kerja terhadap OCB karyawan, penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Jatim Selatan, Malang.

H₁: Keterlibatan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian Nurnaningsih (2017) menyebutkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PDAM Tirta Dharma Brebes. Pada penelitian Utami (2016), menjelaskan semakin tinggi kepuasan kerja maka akan meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Mazuvo Indo Semarang. Sedangkan Azwar, *et al* (2019) menyatakan kepuasan kerja memiliki pengaruh dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Guru SMA 3 Bombana.

H₂:Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenzhip Behavior* (OCB).

Penelitian Septiadi, *et al* (2017) mengemukakan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Pusat Keuangan Kementerian Pertahanan. Sedangkan menurut Putri (2017) berpendapat bahwa keterlibatan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Resty Menara Pekanbaru.

H₃: Keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Putrana, *et al* (2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Gelora Persada Mediatama. Sedangkan menurut Isnaini, *et al* (2018) menjelaskan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Sahid Montana Malang.

H₄ : Kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan

Penelitian Rahayu (2018) menjelaskan bahwa hasil pengujian statistik *Organizational Citizenzhip Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Suzana (2017) menyatakan

bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan di TASPEN Cirebon.

H₅ : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dalam meningkatkan kinerja karyawan.