

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Definisi Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan tata cara pengelolaan manusia dalam organisasi agar dapat berperan secara efektif dan efisien. Manajemen terdiri dari enam (6M) unsur yaitu: *Men, Money, Method, Material, Machine, dan Market*. Unsur manusia (*Men*) berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia.

Berikut adalah pendapat para ahli tentang pengertian pengembangan sumber daya manusia: Hasibuan (2014) menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Serta pandangan Rivai dan Sagala (2013) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu dari bidang manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian, sumber daya manusia dalam sebuah organisasi.

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.

Menurut Herman Sofyandi (2013) menyatakan bahwa manajemen SDM didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi – fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading* dan *controlling*, didalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditunjukkan bagi peningkatan kontribusi produktif dari

SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu dalam mengatur dan merencanakan serta memproses hubungan dan peranan seorang individu atau karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap perusahaan dengan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

2.1.1.1. Tujuan Ruang Lingkup Sumber Daya Manusia

Pembahasan terkait manajemen sumber daya manusia menjadi suatu bahasan yang menjadi suatu proses sistematis dan terstruktur untuk menjalankan segala proses pengelolaan yang ada di dalam suatu lingkungan perusahaan. Dengan memiliki pengelolaan yang tersistem maka perusahaan memiliki tujuan yang ingin di capai dan di realisasikan melalui pengelolaan sumber daya manusia. Menurut Bintoro dan Daryanto (2017) kegiatan pengelolaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi dapat di klasifikasikan ke dalam beberapa fungsi, yaitu:

1. Fungsi Perencanaan (*Planning*) merupakan fungsi penetapan program-program pengelolaan sumber daya manusia yang akan membantu pencapaian tujuan perusahaan
2. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*) merupakan fungsi penyusunan dan pembentukan suatu organisasi dengan mendesain struktur dan hubungan antar para pekerja dan tugas – tugas yang harus dikerjakan, termasuk menetapkan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab.
3. Fungsi Pengarahan (*Directing*) merupakan fungsi pemberian dorongan pada para pekerja agar dapat dan mampu bekerja secara efektif dan efisien sesuai tujuan yang telah direncanakan.
4. Fungsi Pengendalian (*Controlling*) merupakan fungsi pengukuran, pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan-kegiatan yang di lakukan untuk mengetahui sejauh mana rencana yang telah ditetapkan, khususnya di bidang tenaga kerja telah dicapai.

Selain manajemen sumber daya manusia mempunyai proses pengelolaan kegiatan dengan masing-masing fungsinya, manajemen sumber daya manusia juga memiliki tujuan pengelolaan. Menurut Hasibuan, S.P (2014), perencanaan sumber daya manusia yaitu :

1. Menentukan kualitas dan kuantitas karyawan yang akan mengisi semua jabatan dalam perusahaan.
2. Menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakan.
3. Menghindari terjadinya mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.
4. Mempermudah koordinasi, intergensi, dan sinkronisasi sehingga produktivitas kerja meningkat.
5. Menghindari kekurangan dan/atau kelebihan karyawan.
6. Menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan, seleksi, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian karyawan.

2.1.1.2. Tugas dan Fungsi Sumber Daya Manusia

Menurut Elabdiansyah (2019) tugas Manajemen Sumber Daya Manusia adalah untuk mengatur hubungan antar karyawan atau pekerja dengan organisasi atau perusahaan tempat bekerja agar dapat terbangun sinergi yang baik, kokoh, dan mendatangkan manfaat bagi kedua belah pihak, dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang diberlakukan fungsi manajemen operasional sumber daya manusia (SDM). Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sebagai fungsi majerial merupakan tugas dalam mengelola manusia secara efektif dan efisien agar memuaskan. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada sumber daya manusia. Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia (MSDM) dengan singkatan POAC secara rinci diuraikan sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Karena Perencanaan merupakan fondasi awal dalam suatu

organisasi/ perusahaan. Tugas dari perencanaan diantaranya, membuat target, membuat rencana kegiatan yang dibutuhkan untuk pencapaian target, mengatur urutan pelaksanaan, menyusun anggaran biaya, dan membuat Standar Operasional Pelayanan (SOP) mengenai pelaksanaan kegiatan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah sebagai alat untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, pengorganisasian adalah membagi kegiatan besar menjadi kecil, dengan cara membagi tugas agar bisa dikerjakan dengan mudah. Pembagian tugas tergambar dalam struktur organisasi dengan uraian tugas masing-masing.

c. Penggerak (*Actuating*)

Untuk melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan, dan agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan efektif maka diperlukan adanya penggerak (*actuating*) dari pimpinan atau manajer.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik, maka fungsi pengawasan (*controlling*) sangat menentukan, karena sifat manusia yang cenderung mengabaikan, maka fungsi pengawasan harus dilakukan dengan ketat. Karena pengawasan adalah untuk mengatur kegiatan, agar organisasi atau perusahaan itu dapat berjalan dengan sesuai rencana .

2.1.1.3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan umum manajemen sumber daya manusia adalah mengoptimalkan produktivitas semua pekerjaan dalam sebuah organisasi. Dalam hal ini, produktivitas diartikan sebagai hasil produksi (*output*) sebuah perusahaan (barang dan jasa) terhadap masuknya (manusia, modal, bahanbahan, energi). Sementara itu tujuan khusus sebuah departemen manajemen sumber daya manusia adalah membantu para manajer lini atau manajer-manajer fungsional yang lain, agar dapat mengelola para pekerja itu secara lebih efektif. Ada 4 tujuan manajemen sumber daya manusia (MSDM) sebagai berikut:

a. Tujuan Sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi/perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap keutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

b. Tujuan Organisasi

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

c. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

d. Tujuan Individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dan tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak mencapai melalui aktivitasnya dalam organisasi.

2.1.2. Definisi Kepuasan Kerja

Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Mereka menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat dipengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya, Dessler (2015). Sikap itu akan menentukan prestasi kerja, dedikasi dan kecintaan terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya. Sikap-sikap positif harusnya dibina, sedangkan sikap-sikap negatif hendaknya dihindari sedini mungkin.

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan

lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan, bahwa kepuasan kerja mempunyai dua unsur yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar.

Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan karyawan meningkat. Saat orang-orang berbicara mengenai sikap pekerja, mereka biasanya merujuk pada kepuasan kerja, yang menjelaskan suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya (Robbins dan Judge, 2015).

Menurut Mangkunegara (2012) menyatakan bahwa Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Menurut Robbins (2013) menyatakan bahwa Kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara seberapa banyak ganjaran yang diterima seorang pekerja dan seberapa banyak yang diyakini haruslah diterima.

2.1.2.1. Teori-teori Kepuasan Kerja

Selain terdapat definisi dari kepuasan kerja, ada juga beberapa ahli membuat teori-teori mengenai kepuasan kerja seorang pegawai, bagaimana tingkat kepuasan seorang pegawai dapat diukur dari beberapa teori-teori yang telah diungkapkan oleh beberapa ahli tersebut. Menurut Mangkunegara (2012:120) ada beberapa teori-teori tentang kepuasan kerja yaitu :

1. Teori Keseimbangan (*Equity theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Adams. Adapun komponen dari teori ini adalah *input*, *outcome*, *comparison person*, *equity in equity*. Menurut teori ini, puas atau tidak puas pegawai merupakan hasil dari membandingkan antara *input-outcome* dirinya dengan *input-outcome* pegawai lain. Jadi jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang maka pegawai tersebut merasa puas. Tetapi, apabila terjadi tidak seimbang dapat menyebabkan dua kemungkinan, yaitu ketidakseimbangan yang menguntungkan pegawai lain yang menjadi pembanding.

2. Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter. Ia berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai.

3. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila pegawai mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Semakin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, pegawai akan merasa tidak puas.

4. Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*)

Menurut teori ini, kebutuhan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut oleh pegawai dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, pegawai akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

5. Teori Penghargaan (*Expectancy Theory*)

Teori penghargaan dikembangkan oleh Victor H. Vroom kemudian teori ini diperluas oleh Porter dan Lawyer. Pada buku Keith Davis, Vroom menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk dari bagaimana seseorang menginginkan sesuatu dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntunnya. Selanjutnya Davis mengemukakan bahwa penghargaan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan yang diikuti dengan hasil khusus. Hal ini menggambarkan bahwa keputusan pegawai yang memungkinkan mencapai suatu aksi yang berhubungan dengan hasil dari range 0-1. Jika pegawai merasa tidak mungkin mendapatkan hasil maka harapannya adalah 0. Jika aksinya berhubungan dengan hasil tertentu maka harapannya bernilai 1. Harapan pegawai secara normal adalah diantara 0-1.

6. Teori dua faktor dari Herzberg

Teori dua faktor dikembangkan oleh Frederick Herzberg. Herzberg menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Penelitian Herzberg diadakan dengan melakukan wawancara terhadap subjek insinyur dan akuntan. Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas menurut Herzberg yaitu faktor pemeliharaan (*maintanance factor*) dan faktor pemotivasian (*motivational factor*).

2.1.2.2. Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Brown dkk (1950) dalam Sutrisno (2010:79) mengatakan bahwa ada empat faktor yang menimbulkan kepuasan kerja, yaitu seperti berikut :

1. Kedudukan secara umum, manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada orang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.
2. Pangkat pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat atau golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan mengubah perilaku dan perasaan pegawai tersebut.
3. Jaminan finansial dan sosial finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai.
4. Mutu pengawasan hubungan antara pegawai dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktivitas kerja. Kepuasan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga pegawai akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

Sedangkan menurut Robbins (2012:22) mengatakan bahwa faktor yang menentukan kepuasan pegawai adalah :

1. Kerja yang secara mental menantang

Pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan yang masih dimiliki, menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik untuk betapa baik pegawai tersebut bekerja. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi yang sedang, kebanyakan pegawai mengalami kesenangan dan kepuasan.

2. Imbalan yang pantas

Para pegawai menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang pegawai persepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan segaris dengan pengharapan para pegawai. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

3. Kondisi kerja yang mendukung

Pegawai peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan pegawai dalam mengerjakan tugas dengan baik.

4. Rekan kerja yang mendukung

Bagi kebanyakan pegawai, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidak mengejutkan bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan. Secara umum, kepuasan kerja pegawai meningkat jika penyelia langsung bersikap ramah dan dapat memahami, memberikan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat pegawai dan menunjukkan suatu minat pribadi pada para pegawai.

5. Kesesuaian pribadi dengan pekerjaan

Pada hakekatnya adalah orang-orang yang tipe kepribadiannya kongkruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang para pegawai pilih sebisanya akan menunjukkan bahwa pegawai tersebut memiliki bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan pegawai tersebut.

2.1.2.3. Pengaruh Kepuasan Kerja

Minat manajer dalam kepuasan kerja cenderung berpusat pada pengaruhnya terhadap kepuasan kinerja. Untuk itu, perlu dipelajari dampak kepuasan kerja pada produktivitas, kemangkiran, dan perputaran (Wibowo, 2012:512).

1. Kepuasan dan Produktivitas

Pekerjaan yang bahagia tidak berarti menjadi pekerjaan yang produktif. Pada tingkat individual, kenyataan menganjurkan sebaliknya untuk lebih akurat, produktivitas mungkin mengarah pada kepuasan. Hal yang lebih menarik adalah apabila bergerak dari tingkat individu ke tingkat organisasi, terdapat perbaikan dukungan terhadap hubungan kepuasan dengan kinerja. Pada tingkat organisasi dengan pekerjaan lebih puas, cenderung lebih efektif dari pada organisasi dengan pekerja yang puas. Alasan tidak mendapatkan dukungan kuat atas tesis bahwa kepuasan menyebabkan produktivitas dikarenakan penelitian lebih difokuskan pada tingkat individu atas produktivitas tidak mempertimbangkan semua interaksi dan kompleksitas dalam proses kerja. Maka, sementara kita tidak dapat mengatakan bahwa pekerja bahagia lebih produktif, mungkin menjadi lebih benar apabila dikatakan organisasi bahagia adalah lebih produktif.

2. Kepuasan dan Kemangkiran

Hubungan antara kepuasan dan kemangkiran bersifat positif, tetapi korelasinya moderat, biasanya kurang +0,40. Keadaan tersebut masuk akal bahwa pekerja yang tidak puas pada umumnya kehilangan pekerjaan. Faktor lain mempunyai dampak pada hubungan dan menurunkan koefisien korelasi. Sebagai contoh adalah dalam organisasi yang memberikan cuti sakit dengan bebas mendorong semua pekerja, termasuk mereka yang sangat puas, mengambil cuti.

3. Kepuasan dan Pergantian

Kepuasan juga berhubungan secara negative dengan pergantian, tetapi korelasinya lebih kuat dari pada yang ditemukan untuk kemangkiran. Faktor lain seperti kondisi pasar tenaga kerja, harapan tentang alternatif peluang kerja dan lamanya bekerja dengan organisasi merupakan hambatan penting pada keputusan actual untuk seseorang meninggalkan pekerjaan. Secara spesifik,

tingkat kepuasan kurang penting dalam memprediksi pergantian untuk superior *performer*, yaitu mereka yang mempunyai kinerja unggul.

4. Temuan Penelitian

Sebagian besar orang pada umumnya merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya, walaupun terdapat perbedaan kepuasan diantara mereka. Kepuasan kerja lebih tinggi dirasakan oleh mereka yang berada di negara industri maju. Tingkat kepuasan kerja menurun pada awal abad XXI karena menurunnya perkembangan ekonomi.

5. Respons terhadap ketidakpuasan kerja

Dalam suatu organisasi dimana sebagian terbesar pekerjaannya memperoleh kepuasan kerja, tidak tertutup kemungkinan sebagian kecil diantaranya merasa ketidakpuasan. Ketidakpuasan pekerjaan dapat ditunjukkan dengan sejumlah cara.

6. Pedoman Meningkatkan Kepuasan

Greeberg dan Baron (2003:159) memberikan saran untuk mencegah ketidakpuasan dan meningkatkan kepuasan, dengan cara sebagai berikut:

- a. Membuat pekerjaan menyenangkan. Orang lebih puas dengan pekerjaan yang mereka kerjakan daripada yang membosankan.
- b. Orang dibayar dengan jujur. Orang yang percaya bahwa sistem pengupahan tidak jujur cenderung tidak puas dengan pekerjaannya.
- c. Mempertemukan orang dengan pekerjaan yang cocok dengan minatnya. Semakin banyak orang menemukan bahwa mereka dapat memenuhi kepentingannya sambil di tempat kerja, semakin puas mereka dengan pekerjaannya.

2.1.2.4. Dimensi Kepuasan Kerja

Luthans (2006:24:3) menjelaskan dimensi yang dapat meningkatkan kepuasan kerja seperti diuraikan berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri. Yang termasuk pekerjaan yang memberikan kepuasan adalah pekerjaan yang menarik dan menantang, pekerjaan yang tidak membosankan, serta pekerjaan yang dapat memberikan status.

2. Gaji. Upah dan gaji merupakan hal yang signifikan, namun merupakan faktor yang kompleks dan multidimensi dalam kepuasan kerja.
3. Promosi. Kesempatan dipromosikan nampaknya memiliki pengaruh yang beragam terhadap kepuasan kerja, karena promosi bisa dalam bentuk yang berbeda-beda dan bervariasi pula imbalannya.
4. Supervisi. Supervisi merupakan sumber kepuasan kerja lainnya yang cukup penting pula.
5. Rekan Kerja. Memiliki hubungan kerja yang sangat baik dengan sesama rekan kerja.
6. Kondisi Kerja. Kelengkapan sarana peralatan kerja untuk membantu melaksanakan tugas.

2.1.2.5. Indikator Kepuasan Kerja

Ada beberapa indikator kepuasan kerja menurut (2006:26) pada setiap dimensinya, berikut penjelasannya :

1. Pekerjaan yang dapat memberikan tantangan, kenyamanan, dan pekerjaan yang menarik.
2. Kesesuaian pendapatan dengan pekerjaan yang dilakukan.
3. Kesempatan promosi yang diberikan perusahaan setelah apa yang dikerjakan oleh karyawan.
4. Pengarahan dan pengendalian yang diberikan atasan kepada karyawan.
5. Hubungan dengan rekan kerja dan pimpinan sangat baik.
6. Fasilitas yang diberikan perusahaan sudah cukup membantu untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.

2.1.3. Definisi Perilaku Kewargaan Organisasi

Perilaku kewargaan organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Perilaku kewargaan organisasi ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” yang merupakan salah satu bentuk

perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Menurut Permatasari (2017:38) mengemukakan bahwa perilaku kewargaan organisasi merupakan perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung mendapatkan penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (agregat) akan meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi pada organisasi. Sedangkan menurut Muhdar (2015:15) perilaku kewargaan organisasi muncul dari dalam diri individu berupa keinginannya untuk memberikan kontribusi terhadap organisasi.

Menurut Muhdar (2015:14), perilaku kewargaan organisasi merupakan model kegiatan yang membuat organisasi secara intrinsik dapat bekerjasama dan berhubungan dalam konteks sistem terbuka. Agar organisasi efektif, individu harus masuk ke dalam sistem tersebut, mau menunjukkan peran dengan kriteria minimal untuk mencapai kinerjanya, dan melaksanakan perilaku yang inovatif dan spontan untuk menjalankan fungsi organisasi.

Lisa E Baranik (2015) mendefinisikan “*OCB are performance behaviors not found in employee’s formal job descriptions that support the organization’s social and psychological environment*”, yang artinya OCB adalah perilaku dalam kinerja yang tidak ditemukan didalam deskripsi pekerjaan pegawai yang bersifat formal yang dimana hal tersebut dapat mendukung lingkungan sosial dan psikologi organisasi.

Katz dan Kahn dalam Anik Herminingsih (2012) menyatakan bahwa perilaku organisasi yang paling mendasar untuk menfungsikan organisasi adalah inovatif dan *spontaneous*, yang meliputi saling membantu antar satu dengan yang lain, menjaga organisasi, memberikan ide yang bersifat membeangun, pelatihan diri. Anik Herminingsih (2012) menggambarkan OCB sebagai syindrom persaudaraan yang baik yang meliputi kerjasama dan gerakan konstruktif yang tidak dipeintahkan seperti pada tugas formal. OCB didefinisikan sebagai kebijaksanaan warga yang tidak dihargai oleh sistem *reward* formal secara langsung/eksplisit. Perilaku ini merupakan perilaku personal sehingga tidak dapat dilaksanakan dalam peran atau tugas formal, sehingga jika seseorang tidak berperilaku *citizenship* maka tidak dapat dihukum.

Anderson dalam Anik Hermingsih (2012) mendefinisikan OCB sebagai target perilaku. Menurutnya ada 2 kategori OCB, yaitu OCBI yaitu perilaku yang dapat menguntungkan individu secara langsung, dan OCBO, yaitu perilaku yang dapat menguntungkan organisasi. Jones dalam Anik Herminingsih (2012) mendefinisikan OCB sebagai perilaku kerja yang sifatnya sukarela dan tidak ada paksaan bagi pekerja. Perilaku ini meliputi saling membantu teman sekerja, bersikap melindungi organisasi dari kebakaran, pencurian, perusakan dan kemalangan-kemalangan yang lainnya, memberikan usulan-usulan yang membangun, mengembangkan suatu keahlian dan kemampuan serta mengembangkan perbuatan-perbuatan yang baik dalam komunitas organisasi.

2.1.3.1. Bentuk-bentuk Perilaku Kewargaan Organisasi

Perwujudan dari terciptanya perilaku kewargaan organisasi dapat dilihat dari perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai yang berupa kepatuhan, loyalitas dan partisipasi yang nyata. Menurut Muhdar (2015: 18) mengungkapkan terdapat tiga bentuk utama OCB, yaitu:

1. Kepatuhan (*Obedience*)

Sikap yang menunjukkan rasa hormat, patuh terhadap peraturan organisasi, termasuk didalamnya adalah struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, kebijakan personalia dan proses perilaku yang mencerminkan kepatuhan dalam organisasi. Dapat pula ditunjukkan oleh ketepatan waktu masuk kerja, penyelesaian tugas dan tindakan penyusutan terhadap sumber atau asset organisasi.

2. Loyalitas (*Loyalty*)

Kesetiaan kepada organisasi secara menyeluruh, termasuk usaha mempertahankan organisasi, memperluas fungsi kemakmuran, yaitu dengan melakukan pelayanan terhadap kepentingan dari suatu komunitas. Sehingga dapat mempertahankan organisasi.

3. Partisipasi (*Participation*)

Turut serta secara penuh dan bertanggung jawab terhadap keterlibatannya dalam proses organisasi. Partisipasi merupakan kepentingan dalam hubungan keorganisasian berdasarkan standar ideal dari suatu kebijakan, ditunjukkan oleh

adanya karyawan yang secara penuh bertanggung jawab terlibat dalam keseluruhan proses keorganisasian.

2.1.3.2. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasi

Banyak kajian yang membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya perilaku kewargaan organisasi seperti yang dikemukakan oleh Titisari (2014:15) ada pun dua faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi adalah :

1. Faktor Internal
 - a. Kepuasan kerja
 - b. Komitmen organisasi
 - c. Kepribadian
 - d. Moral karyawan
 - e. Motivasi
2. Faktor eksternal
 - a. Kepemimpinan situasional
 - b. Kepercayaan pada pimpinan
 - c. Budaya organisasi
 - d. Kepemimpinan transformasional

2.1.3.3. Dimensi Perilaku Kewargaan Organisasi

Menurut Muhdar (2015:16) terdapat beberapa dimensi perilaku kewargaan organisasi yaitu sebagai berikut:

1. *Altruism (Helping)*

Mengutamakan kepentingan orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. Ketika seorang karyawan memberikan pertolongan kepada karyawan lain untuk menyelesaikan tugas dalam keadaan tertentu, misalnya seorang karyawan baru sembuh dari sakitnya.

2. *Conscientiousness*

Ketelitian atau dikerjakan secara seksama, yang mengacu pada seorang karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan dengan cara melebihi atau diatas apa yang telah disyaratkan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas. Karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama sehingga terciptanya lingkungan kerja yang menyenangkan.

3. *Sportmanship* (sikap sportif)

Sikap sportif, merupakan keadaan atau sifat jujur dan murah hati, sehingga lebih menekankan pada aspek positif organisasi dari pada aspek negatif. Memberikan rasa toleransi terhadap gangguan dalam pekerjaan, yaitu ketika seorang karyawan memikul pekerjaan yang tidak mengenakan tanpa harus menunjukkan keluhan. Seseorang yang mempunyai tingkatan tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim positif diantara para karyawan. Karyawan akan lebih sopan dan lebih bisa bekerja sama dengan yang lain sehingga menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan.

4. *Courtesy* (kebaikan)

Merupakan kebaikan, kesopanan, tata susila atau rasa hormat termasuk perilaku seperti membantu seseorang dalam mencegah terjadinya suatu permasalahan atau mengurangi berkembangnya suatu masalah. Kebaikan (*courtesy*) merujuk pada tindakan pengajaran kepada orang lain sebelum ia melakukan tindakan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Seorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

5. *Civic Virtue*

Merupakan perilaku yang ikut serta mendukung fungsi administrasi organisasi. Perilaku ini berupa partisipasi aktif karyawan dalam hubungan keorganisasian, misalnya menghadiri rapat, menjawab surat-surat dan selalu mengikuti isu terbaru yang menyangkut organisasi. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

2.1.3.4. Indikator Perilaku Kewargaan Organisasi

Beberapa pengukuran tentang OCB seseorang telah dikembangkan. Skala Morrison (1995) merupakan salah satu pengukuran yang sudah disempurnakan dan

memiliki kemampuan psikometrik yang baik (Aldag & Resckhe, 1997). Skala ini mengukur kelima dimensi OCB sebagai berikut (dalam Gunawan, 2011) :

Kategori 1 *Altruism* meliputi:

- a. Perilaku membantu orang tertentu,
- b. Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat,
- c. Membantu orang lain yang pekerjaannya overload,
- d. Membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta,
- e. Membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat mereka tidak masuk,
- f. Meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan,
- g. Menjadi volunteer untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta,
- h. Membantu orang lain di luar departemen ketika mereka memiliki permasalahan,
- i. Membantu pelanggan dan para tamu jika mereka memiliki permasalahan

Kategori 2 *Conscientiousness* meliputi:

- a. Kehadiran, kepatuhan terhadap aturan dan sebagainya,
- b. Tiba lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai,
- c. Tepat waktu setiap hari tidak peduli pada musim ataupun lalu lintas dan sebagainya,
- d. Berbicara seperlunya dalam percakapan ditelepon,
- e. Tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan,
- f. Datang segera jika dibutuhkan,
- g. Tidak mengambil kelebihan waktu meskipun memiliki ekstra 6 hari,

Kategori 3 *Civic Virtue* meliputi:

- a. Kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh,
- b. Menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat,
- c. Tidak menemukan kesalahan dalam organisasi,
- d. Tidak mengeluh tentang segala sesuatu,
- e. Tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya.

Kategori 4 *Courtesy* meliputi:

- a. Keterlibatan dalam fungsi –fungsi yang membantu organisasi,
- b. Memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu image organisasi,

- c. Memberikan perhatian terhadap pertemuan yang dianggap penting,
- d. Membantu mengatur kebersamaan secara departemental,

Kategori 5 *Sportmanship* meliputi:

- a. Menyimpan informasi tentang kejadian atau perubahan dalam organisasi,
- b. Mengikuti perubahan dan perkembangan dalam organisasi,
- c. Membaca dan mengikuti pengumuman organisasi,
- d. Membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.

2.1.3.5. Manfaat Perilaku Kewargaan Organisasi Dalam Perusahaan

Menurut Podsakoff dalam Hardaningtyas (2005) bahwa perilaku kewargaan organisasi memiliki manfaat bagi perusahaan yaitu:

1. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja.
2. OCB meningkatkan produktivitas manajer.
3. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.
4. OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok.
5. OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan- kegiatan kegiatan kerja.
6. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik.
7. OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.
8. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

2.1.3.6. Manfaat Yang Mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasi

Menurut Podsakoff et al., (dalam Hakim, 2013), OCB mempengaruhi efektifitas organisasi karena beberapa alasan.

1. OCB dapat membantu produktifitas rekan kerja.
2. OCB dapat meningkatkan kemampuan manajerial.
3. OCB dapat membantu mengefisienkan penggunaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif.

4. OCB dapat menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumberdaya organisasi secara umum untuk tujuan pemeliharaan karyawan.
5. OCB dapat dijadikan dasar yang efektif untuk aktifitas-aktifitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja.
6. OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi adalah tempat bekerja yang lebih menarik.
7. OCB dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.
8. OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan lingkungan.

Organisasi yang sukses memerlukan pegawai yang hendak menjalankan lebih dari sekedar tugas biasa mereka yang akan memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti sekarang ini, yang mana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas tingkah laku kewargaan organisasi yang baik, seperti membantu individu lain dalam tim, memajukan diri untuk menjalankan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat dan isi peraturan, dan juga dengan besar hati mentoleransi kerugian dan gangguan berhubungan dengan pekerjaan yang terjadi. Untuk bisa meningkatkan OCB karyawan maka sangat penting untuk organisasi untuk mengetahui apa yang menjadikan timbul atau meningkatnya OCB.

2.1.4. Definisi Efikasi Diri

Menurut Hardianto, et.al. (2014) efikasi diri merupakan keyakinan dalam diri seseorang terhadap kemampuan yang dimiliki bahwa ia mampu untuk melakukan sesuatu atau mengatasi suatu situasi. Sebagaimana Bandura mengemukakan bahwa efikasi diri merupakan keyakinan orang tentang kemampuan mereka untuk menghasilkan tingkat kinerja serta menguasai situasi yang mempengaruhi kehidupan mereka, kemudian efikasi diri juga akan menentukan bagaimana orang merasa, berpikir, memotivasi diri dan berperilaku.

Selain itu, Baron dan Byrne (dalam Nasution, 2017) juga mengartikan efikasi diri sebagai keyakinan seseorang akan kemampuan atau kompetensinya atas kinerja tugas yang diberikan, mencapai tujuan, atau mengatasi sebuah hambatan.

Sedangkan efikasi menurut Alwisol ialah penilaian diri, apakah dapat melakukan tindakan yang baik atau buruk, benar atau salah, bisa atau tidak bisa mengerjakan sesuai dengan yang dipersyaratkan.

Baron dan Byrne (2004) mengemukakan bahwa efikasi diri merupakan penilaian individu terhadap kemampuan atau kompetensinya untuk melakukan tugas, mencapai suatu tujuan, dan menghasilkan sesuatu. *Self efficacy* merupakan kepercayaan ataupun keyakinan seseorang mengenai kemampuan dirinya untuk melakukan atau menghasilkan sesuatu (Trianevant dalam Gasendi et al., 2017).

Efikasi diri adalah kepercayaan seseorang bahwa dia dapat menjalankan sebuah tugas pada sebuah tingkat tertentu, yang mempengaruhi aktifitas pribadi terhadap pencapaian tujuan (Gultom, 2015). Efikasi diri mencerminkan pemahaman individu tentang keterampilan apa yang dia tawarkan dalam kelompok. Orang yang memiliki efikasi diri rendah umumnya menghindari tugas, sedangkan melakukan tugas jika efikasi diri tinggi (Iskandar dan Sanusi, 2011).

Ketika efikasi diri melampaui kemampuan aktual seseorang, hal itu dapat menyebabkan overestimasi kemampuan untuk menyelesaikan tugas, dan sebaliknya ketika efikasi diri lebih rendah dari kemampuan sebenarnya dapat menghambat pengembangan keterampilan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat optimal efikasi diri sedikit diatas kemampuan dapat menunjukkan orang tersebut sangat terdorong untuk menangani tugas yang menantang dan mendapatkan pengalaman.

Bandura (dalam Shohifatul, 2012:23) menjelaskan orang dengan efikasi diri tinggi mereka mampu mendekati tugas sulit sebagai tantangan yang harus dikuasai bukan sebagai ancaman yang dihindari. Seseorang dengan efikasi diri tinggi percaya bahwa mereka mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang dengan efikasi diri rendah menganggap dirinya pada dasarnya tidak mampu mengerjakan sesuatu yang ada disekitarnya. Selanjutnya oleh Robbins (dalam Ghufro dan Risnawita, 2011:76) dalam situasi yang sulit orang dengan efikasi diri rendah cenderung akan mudah menyerah. Sementara orang dengan efikasi diri tinggi akan sangat berusaha lebih keras untuk mengatasi masalah yang ada.

Judge dkk (dalam Ghufron dan Risnawati, 2011:76) menganggap bahwa efikasi diri adalah indikator positif dari evaluasi diri yang berguna untuk memahami diri. Efikasi diri merupakan salah satu aspek pengetahuan tentang diri atau *self knowledge* yang paling berpengaruh dalam kehidupan manusia sehari-hari karena efikasi diri yang dimiliki ikut mempengaruhi individu dalam menentukan tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan, termasuk didalamnya suatu perkiraan terhadap tantangan yang dihadapi.

Pencetus teori efikasi diri, Bandura (1986) dalam Silfiana (2015) Mendefinisikan efikasi diri adalah pertimbangan seseorang terhadap kemampuan dirinya sendiri dalam mencapai tingkatan kinerja yang diinginkan atau ditentukan, yang akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Efikasi diri menurut Alwisol (2011: 287) adalah persepsi diri mengenai seberapa baik diri seseorang dapat memfungsikan dirinya dalam situasi tertentu.

Sapariyah (2011) dalam Sari (2014) menyatakan bahwa individu dengan efikasi diri yang tinggi akan mencapai suatu kinerja yang lebih baik disebabkan karena individu tersebut memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, dan emosi yang stabil. Hal tersebut diperkuat oleh Greenberg dan Baron (2011: 99) yang memberikan gambaran secara sederhana bagaimana cara kerja efikasi diri dalam kehidupan sehari-hari.

2.1.4.1. Dimensi Efikasi Diri

Bandura dalam Nufus (2016) membedakan efikasi diri menjadi tiga dimensi, yaitu *level*, *generality*, dan *strength*.

1. Dimensi Level

Dimensi ini mengacu pada derajat kesulitan tugas yang dihadapi. Penerimaan dan keyakinan seseorang terhadap suatu tugas berbeda-beda. Persepsi setiap individu akan berbeda dalam memandang tingkat kesulitan dari suatu tugas. Persepsi terhadap tugas yang sulit dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki individu. Ada yang menganggap suatu tugas itu sulit sedangkan orang lain mungkin merasa tidak demikian. Keyakinan ini didasari oleh pemahamannya terhadap tugas tersebut.

2. Dimensi Generality

Dimensi ini mengacu sejauh mana individu yakin akan kemampuannya dalam berbagai situasi tugas, mulai dari dalam melakukan suatu aktivitas yang biasa dilakukan atau situasi tertentu yang tidak pernah dilakukan hingga dalam serangkaian tugas atau situasi sulit dan bervariasi.

3. Dimensi *Strength*

Dimensi *strength* merupakan kuatnya keyakinan seseorang mengenai kemampuan yang dimiliki ketika menghadapi tuntutan tugas atau permasalahan. Hal ini berkaitan dengan ketahanan dan keuletan individu dalam pemenuhan tugasnya. Efikasi diri yang lemah dapat dengan mudah menyerah dengan pengalaman yang sulit ketika menghadapi sebuah tugas yang sulit. Sedangkan bila efikasi diri tinggi maka individu akan memiliki keyakinan dan kemantapan yang kuat terhadap kemampuannya untuk mengerjakan suatu tugas dan akan terus bertahan dalam usahanya meskipun banyak mengalami kesulitan dan tantangan.

2.1.4.2. Aspek-aspek Efikasi Diri

Menurut Bandura dalam Kholid (2015) ada tiga macam aspek-aspek dalam efikasi diri diantaranya :

1. *Magnitude*

Berkaitan dengan tingkat kesulitan tugas yang dilakukan individu. Jika dihadapkan dengan tugas-tugas yang disusun menurut tingkat kesulitan, yaitu rendah, menengah, dan tinggi, maka individu akan melakukan tindakan-tindakan yang dirasa mampu untuk dilakukan dan untuk memenuhi tuntutan perilaku yang dibutuhkan bagi masing-masing tingkat.

2. *Generality*

Berkaitan dengan luas bidang tugas yang dihadapi individu. Sejauh mana individu yakin akan kemampuannya dalam berbagai situasi hingga dalam serangkaian tugas dalam situasi yang bervariasi.

3. *Strength*

Berkaitan dengan kuatnya keyakinan seseorang mengenai kemampuan yang dimiliki. Individu yang memiliki kepercayaan yang kuat dalam kemampuan

mereka akan tekun dalam usahanya meskipun banyak sekali kesulitan dan halangan.

2.1.4.3. Proses-proses Yang Mempengaruhi Efikasi Diri

Menurut Bandura dalam Ramadhini (2011) proses psikologis dalam efikasi diri yang turut berperan dalam diri manusia ada 4 yakni proses kognitif, motivasi, afeksi dan proses pemilihan/seleksi.

1. Proses Kognitif

Proses kognitif merupakan proses berfikir, didalamnya termasuk pemerolehan, pengorganisasian, dan penggunaan informasi. Kebanyakan tindakan manusia bermula dari sesuatu yang dipikirkan terlebih dahulu. Individu yang memiliki efikasi diri yang tinggi lebih senang membayangkan tentang kesuksesan. Sebaliknya individu yang dengan efikasi diri rendah lebih banyak membayangkan kegagalan dan hal-hal yang dapat menghambat tercapainya kesuksesan. Bentuk tujuan personal juga dipengaruhi oleh penilaian akan kemampuan diri. Semakin seseorang mempersepsikan dirinya mampu maka individu akan semakin membentuk usaha-usaha dalam mencapai tujuannya dan semakin kuat komitmen individu terhadap tujuannya.

2. Proses Motivasi

Kebanyakan motivasi manusia dibangkitkan melalui kognitif. Individu memberi motivasi/dorongan bagi diri mereka sendiri dan mengarahkan tindakan melalui tahap pemikiran-pemikiran sebelumnya. Kepercayaan akan kemampuan diri dapat mempengaruhi motivasi dalam beberapa hal, yakni menentukan tujuan yang telah ditentukan individu, seberapa besar usaha yang dilakukan, seberapa tahan mereka dalam menghadapi kesulitan-kesulitan dan ketahanan mereka dalam menghadapi kegagalan.

3. Proses Afektif

Proses afeksi merupakan proses pengaturan kondisi emosi dan reaksi emosional. Menurut Bandura keyakinan individu akan *coping* mereka turut mempengaruhi level stres dan depresi seseorang saat mereka menghadapi situasi yang sulit. Persepsi efikasi diri tentang kemampuannya mengontrol sumber stres memiliki peranan penting dalam timbulnya kecemasan. Individu

yang percaya akan kemampuannya untuk mengontrol situasi cenderung tidak memikirkan hal-hal yang negatif. Individu yang merasa tidak mampu mengontrol situasi cenderung mengalami level kecemasan yang tinggi, selalu memikirkan kekurangan mereka, memandang lingkungan sekitar penuh dengan ancaman, membesar-besarkan masalah kecil, dan terlalu cemas pada hal-hal kecil yang sebenarnya jarang terjadi.

4. Proses Seleksi

Kemampuan individu untuk memilih aktivitas dan situasi tertentu turut mempengaruhi efek dari suatu kejadian. Individu cenderung menghindari aktivitas dan situasi yang diluar batas kemampuan mereka. Bila individu merasa yakin bahwa mereka mampu menangani suatu situasi, maka mereka cenderung tidak menghindari situasi tersebut. Dengan adanya pilihan yang dibuat, individu kemudian dapat meningkatkan kemampuan, minat, dan hubungan sosial mereka.

2.1.4.4. Klasifikasi Efikasi Diri

Secara garis besar, efikasi diri terdiri atas dua bentuk yaitu efikasi diri tinggi dan efikasi diri rendah.

1. Efikasi Diri Tinggi

Menurut Arrianti (2017) dalam mengerjakan suatu tugas, individu yang memiliki efikasi diri yang tinggi akan cenderung memilih terlibat langsung. Individu yang memiliki efikasi diri yang tinggi cenderung mengerjakan tugas tertentu, sekalipun tugas tersebut adalah tugas yang sulit. Mereka tidak memandang tugas sebagai suatu ancaman yang harus mereka hindari. Selain itu, mereka mengembangkan minat intrinsik dan ketertarikan yang mendalam terhadap suatu aktivitas, mengembangkan tujuan, dan berkomitmen dalam mencapai tujuan tersebut. Mereka juga meningkatkan usaha mereka dalam mencegah kegagalan yang mungkin timbul. Mereka yang gagal dalam melaksanakan sesuatu, biasanya cepat mendapatkan kembali efikasi diri mereka setelah mengalami kegagalan tersebut.

Individu yang memiliki efikasi diri tinggi menganggap kegagalan sebagai akibat dari kurangnya usaha yang keras, pengetahuan, dan keterampilan. Di

dalam melaksanakan berbagai tugas, orang yang mempunyai efikasi diri tinggi adalah sebagai orang yang berkinerja sangat baik. Mereka yang mempunyai efikasi diri tinggi dengan senang hati menyongsong tantangan. Individu yang memiliki efikasi diri yang tinggi memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Mampu menangani masalah yang mereka hadapi secara efektif
- b. Yakin terhadap kesuksesan dalam menghadapi masalah atau rintangan
- c. Masalah dipandang sebagai suatu tantangan yang harus dihadapi bukan untuk dihindari
- d. Gigih dalam usahanya menyelesaikan masalah
- e. Percaya pada kemampuan yang dimilikinya
- f. Cepat bangkit dari kegagalan yang dihadapinya
- g. Suka mencari situasi yang baru

2. Efikasi Diri Rendah

Menurut Arrianti (2017) individu yang ragu akan kemampuan mereka atau efikasi diri yang rendah akan menjauhi tugas-tugas yang sulit karena tugas tersebut dipandang sebagai ancaman bagi mereka. Individu yang seperti ini memiliki aspirasi yang rendah serta komitmen yang rendah dalam mencapai tujuan yang mereka pilih atau mereka tetapkan. Ketika menghadapi tugas-tugas yang sulit, mereka sibuk memikirkan kekurangan-kekurangan diri mereka, gangguan-gangguan yang mereka hadapi, dan semua hasil yang dapat merugikan mereka. Dalam mengerjakan suatu tugas, individu yang memiliki efikasi diri rendah cenderung menghindari tugas tersebut.

Individu yang memiliki efikasi diri yang rendah tidak memikirkan tentang bagaimana cara yang baik dalam menghadapi tugas-tugas yang sulit. Bahkan ketika menghadapi tugas yang sulit, mereka juga lamban untuk mendapatkan kembali efikasi diri mereka ketika menghadapi kegagalan. Di dalam melaksanakan berbagai tugas, mereka yang memiliki efikasi diri rendah untuk mencoba pun tidak bisa, tidak peduli bahwa sesungguhnya mereka memiliki kemampuan yang baik. Rasa percaya dirinya untuk berprestasi menurun ketika keraguan datang. Individu yang memiliki efikasi diri yang rendah memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Lamban dalam membenahi atau mendapatkan kembali efikasi dirinya ketika menghadapi kegagalan
- b. Tidak yakin bisa menghadapi masalahnya
- c. Menghindari masalah yang sulit (ancaman dipandang sebagai sesuatu yang harus dihindari)
- d. Mengurangi usaha dan cepat menyerah ketika menghadapi masalah
- e. Ragu pada kemampuan diri yang dimilikinya
- f. Tidak suka mencari situasi yang baru
- g. Aspirasi dan komitmen pada tugas lemah

2.1.4.5. Dampak Efikasi Diri Pada Perilaku

Keyakinan efikasi diri seseorang dapat berdampak pada beberapa hal penting seperti yang dikemukakan Pajares dalam Kholid (2015) antara lain :

1. Efikasi diri mempengaruhi pilihan-pilihan yang dibuat dan tindakan yang dilakukan individu dalam melaksanakan tugas-tugas dimana individu tersebut berkompeten dan yakin. Keyakinan diri yang mempengaruhi pilihan-pilihan tersebut akan menentukan pengalaman dan mengedepankan kesempatan bagi individu untuk mengendalikan kehidupan.
2. Efikasi diri menentukan seberapa besar usaha yang dilakukan oleh individu, seberapa lama individu akan bertahan ketika menghadapi rintangan dan seberapa tabah dalam menghadapi situasi yang tidak menguntungkan.

2.1.4.6. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efikasi Diri

Menurut Bandura dalam Arrianti (2017) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efikasi diri pada diri individu antara lain sebagai berikut :

1. Budaya

Budaya mempengaruhi efikasi diri melalui nilai (*values*), kepercayaan (*beliefs*), dalam proses pengaturan diri (*self regulatory process*) yang berfungsi sebagai sumber penilaian efikasi diri dan juga sebagai konsekuensi dari keyakinan akan efikasi diri. Melalui faktor budaya, seseorang yang pada dasarnya baik akan menjadi buruk dan jahat karena pengaruh kebudayaan.

Maka dari itu kita harus menjadi pribadi diri sendiri dan menjauhkan diri dari pengaruh budaya.

2. Gender

Perbedaan gender juga berpengaruh terhadap efikasi diri. Hal ini dapat dilihat dari penelitian Bandura dalam Arrianti (2017) yang menyatakan bahwa wanita lebih efikasinya yang tinggi dalam mengelola perannya. Wanita yang memiliki peran selain sebagai ibu rumah tangga, juga sebagai wanita karir akan memiliki efikasi diri yang tinggi dibandingkan dengan pria yang bekerja.

3. Sifat dari Tugas yang Dihadapi

Derajat dari kompleksitas kesulitan tugas yang dihadapi oleh individu akan mempengaruhi penilaian individu tersebut terhadap kemampuan dirinya sendiri. Semakin kompleks tugas yang dihadapi oleh individu maka akan semakin rendah individu tersebut menilai kemampuannya. Sebaliknya, jika individu dihadapkan pada tugas yang mudah dan sederhana maka akan semakin tinggi individu tersebut menilai kemampuannya.

4. Intensif Eksternal

Faktor lain yang dapat mempengaruhi efikasi diri individu adalah intensif yang diperolehnya. Bandura menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat meningkatkan efikasi diri adalah *competent continges incentive*, yaitu intensif yang diberikan orang lain yang merefleksikan keberhasilan seseorang.

5. Status atau Peran Individu dalam Lingkungan

Individu yang memiliki status yang lebih tinggi akan memperoleh derajat kontrol yang lebih besar sehingga efikasi diri yang dimilikinya juga tinggi. Sedangkan individu yang memiliki status yang lebih rendah akan memiliki kontrol yang lebih kecil sehingga efikasi diri yang dimilikinya juga rendah.

6. Informasi tentang Kemampuan Diri

Individu yang memiliki efikasi diri tinggi, jika ia memperoleh informasi positif mengenai dirinya, sementara individu akan memiliki efikasi diri yang rendah, jika ia memperoleh informasi negatif mengenai dirinya. Berdasarkan beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efikasi diri ialah antara lain budaya, gender, sifat dari tugas yang

dihadapi, intensif eksternal, status atau peran individu dalam lingkungan, dan informasi tentang kemampuan diri.

2.1.5. Definisi Religiusitas

Religiusitas berasal dari akar kata religion (agama). Ancok dan Suroso (2011) mendefinisikan religiusitas sebagai keberagamaan yang berarti meliputi berbagai macam sisi atau dimensi yang bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah), tapi juga ketika melakukan aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan supranatural. Sumber jiwa keagamaan itu adalah rasa ketergantungan yang mutlak (*sense of depend*) (Ancok dan Suroso, 2011).

Religiusitas adalah hubungan pribadi dengan pribadi ilahi Yang Maha Kuasa, Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang berkonsekuensi hasrat untuk berkenan kepada pribadi yang ilahi itu dengan melaksanakan kehendak-Nya dan menjauhi yang tidak dikehendaknya. Sesuatu yang membuahkan perlakuan yang baik kepada sesamanya sebagai tanggapan kasih dan kepatuhannya kepada pribadi yang ilahi itu, yang sejak awal mengasihi dan menyayangi umat ciptaan-Nya. Hubungan pribadi yang baik dengan pribadi yang ilahi ini memungkinkan orang untuk melihat kebaikan Tuhan dalam sesama. Suatu sikap yang setelah tumbuh dan berkembang dalam diri seseorang akan membuahkan cinta tidak hanya pada Tuhan saja tetapi juga pada sesama makhluk ciptaan-Nya, baik itu manusia maupun alam ciptaan lain. Sehingga dalam hidup sehari-hari sebagai buahnya bagi manusia akan tumbuh atau muncul sikap saling menghargai, saling mencintai, dan muncul rasa sayang pada alam lingkungannya untuk mewujudkan “kesejahteraan bersama, lahir batin” (Rochmanto dan Widiyanto, 2015)

Religiusitas telah dipelajari secara ekstensif sehubungan dengan berbagai isu seperti perilaku seksual, gangguan kejiwaan dan kecerdasan. Faktor yang penting adalah transmisi dari nilai-nilai agama dan bagaimana agama merupakan bagian dari identitas diri. Dapat diasumsikan bahwa semakin tinggi individu memasukkan agama ke dalam identitasnya, semakin besar dampaknya terhadap nilai dan perilaku mereka. Oleh karena itu, agama juga berdampak pada pilihan dan keputusan yang dibuat individu. Secara keseluruhan, religiusitas ditemukan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan seseorang, pengetahuan, sikap, apa yang

disukai dan tidak sukai, serta perasaan seseorang tentang konsumsi. Komitmen pada religiusitas memainkan sebuah peranan penting dalam membentuk kepercayaan, pengetahuan dan sikap seseorang, terlepas dari orientasi agama seseorang. Komitmen religius dan kepercayaan tersebut juga disebut mempengaruhi perasaan dan sikap orang terhadap konsumsi (Larasati et al., 2018).

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa religiusitas adalah hubungan yang mengikat antara manusia dengan Tuhan yang disembah menurut agamanya, yang membuat manusia memiliki ketergantungan yang mutlak atas semua kebutuhan hidupnya, baik kebutuhan jasmani ataupun kebutuhan rohani, yang mana hal tersebut diimplementasikan dengan mengarahkan hati, pikiran dan perasaan untuk senantiasa menjalankan ajaran agama.

2.1.5.1. Indikator Religiusitas

Indikator religiusitas menurut Siddiqui (dikutip dalam Rahman et al., 2015) adalah sebagai berikut:

1. Religious Believe

Setiap agama memiliki keyakinan yang peran utamanya adalah untuk menjamin keberadaan ilahi dan untuk mendefinisikan karakternya. Di dalam agama Islam hal tersebut sama dengan percaya dengan 5 rukun iman dan dalam agama Kristen ialah percaya kepada Tuhan Allah dengan segenap hati, jiwa dan kekuatan yang menerima kepercayaan ini, pada dasarnya, menerima keberadaan tidak hanya dari Tuhan tetapi dari Tuhan pribadi. Dibedakan dari keyakinan yang dijamin adalah keyakinan yang menjelaskan tujuan ilahi dan mendefinisikan peran manusia sehubungan dengan tujuan itu.

2. Religious Commitment

Religiusitas didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang berkomitmen pada agamanya dan bagaimana agamanya itu tercermin dalam sikap dan perilaku individu tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

2.1.5.2. Fungsi Agama Dalam Kehidupan Individu

Menurut Jallaludi (2012) agama dalam kehidupan individu berfungsi sebagai suatu sistem nilai yang memuat norma-norma tertentu. Secara umum

norma-norma tersebut menjadi kerangka acuan dalam bersikap dan bertingkah laku agar sejalan dengan keyakinan agama yang dianutnya. Sebagai sistem nilai agama memiliki arti yang khusus dalam kehidupan individu serta dipertahankan sebagai bentuk ciri khas.

Dilihat dari fungsi dan peran agama dalam memberi pengaruhnya terhadap individu baik dalam bentuk sistem nilai, motivasi maupun pedoman hidup maka pengaruh yang paling penting adalah sebagai bentuk kata hati (*conscience*). Erich Fromm membagi kata hati menjadi otoritarian dan kata hati humanistik. Kata hati otoritarian dibentuk oleh pengaruh luar, sedangkan humanistik bersumber dari dalam diri manusia. Erich Fromm melihat manusia sebagai makhluk yang secara individu telah memiliki potensi humanistik dalam dirinya. Kemudian selain itu individu juga menerima nilai-nilai bentukan dari luar. Keduanya membentuk kata hati dalam manusia, dan apabila keduanya secara harmonis, maka manusia akan merasa bahagia.

Menurut Jalaludin (2012) pada diri manusia telah ada sejumlah potensi untuk memberi arah dalam kehidupan manusia. Potensi tersebut adalah naluri, inderawi, nalar dan agama. Semua itu merupakan potensi fitrah yang dibawa sejak lahir. Pengaruh lingkungan terhadap seseorang yang adalah memberi bimbingan kepada potensi yang dimilikinya itu. Dari hal tersebut, maka pengaruh agama dalam kehidupan individu adalah memberi kemantapan batin, rasa bahagia, rasa terlindungi, rasa sukses dan rasa puas. Perasaan positif ini lebih lanjut akan menjadi pendorong untuk berbuat. Agama dalam kehidupan individu selain menjadi motivasi dan nilai etik juga merupakan harapan. Motivasi mendorong seseorang untuk berkreasi, berbuat kebajikan maupun berkorban, sedangkan nilai etik mendorong seseorang untuk berlaku jujur, menepati janji, menjaga amanat, dan sebagainya. Harapan seseorang untuk mendorong seseorang untuk bersikap ikhlas, menerima cobaan yang berat ataupun berdoa. Sikap seperti itu akan lebih terasa secara mendalam jika bersumber dari keyakinan terhadap agama.

2.1.5.3. Aspek-aspek Religiusitas

Menurut Glock dan Stark dalam Putriani (2015) secara terperinci religiusitas memiliki 5 dimensi penting dalam penilaian religiusitas :

1. Dimensi Keyakinan (ideologis). Hal ini berisi pengharapan-pengharapan dimana orang yang religius berpegang teguh pada pandangan teologis tertentu dan mengakui kebenaran-kebenaran doktrin tersebut. Misalnya keyakinan akan sifat-sifat Tuhan, adanya malaikat, surga dan sebagainya.
2. Dimensi Praktik agama (ritualistik). Hal ini mencakup pemujaan atau ibadah, ketaatan, dan hal-hal yang dilakukan orang untuk menunjukkan komitmen terhadap agama yang dianutnya. Dimensi ini mencakup perilaku ibadah, ketaatan, dan hal-hal yang dilakukan orang untuk menunjukkan komitmen atau tingkat kepatuhan terhadap agama yang dianutnya. Misalnya menunaikan shalat, puasa, zakat, haji. Sedangkan menurut Kristen misalnya beribadah, baptisan air, perjamuan kudus dan sebagainya. Praktik keagamaan ini terdiri dari dua kelas penting yaitu ritual dan ketaatan.
3. Dimensi Pengalaman (eksperensial). Berkaitan dengan pengalaman keagamaan, perasaan-perasaan, persepsi-persepsi, dan sensasi-sensasi yang dialami seseorang atau diidentifikasi oleh suatu kelompok keagamaan yang melihat komunikasi walaupun kecil dalam suatu esensi ketuhanan yaitu Tuhan.
4. Dimensi Pengetahuan (intelektual). Yaitu sejauh mana individu mengetahui, memahami ajaran-ajaran agamanya terutama yang ada dalam kitab suci dan sumber lainnya. Dimensi ini menunjuk pada seberapa tingkat pengetahuan dan pemahaman terhadap ajaran-ajaran pokok dari agamanya. Sebagaimana yang terdapat dalam kitab suci dengan harapan bahwa orang-orang yang beragama paling tidak memiliki sejumlah minimal pengetahuan mengenai dasar keyakinan, dan tradisi-tradisi agama.
5. Dimensi Pengamalan (konsekuensial). Sejauh mana perilaku individu dimotivasi oleh ajaran agamanya dalam kehidupan sosial. Dimensi ini mengarah pada akibat-akibat keyakinan agama, praktik, pengalaman, pengetahuan seorang dari hari ke hari. Menunjuk pada tingkatan perilaku muslim yang dimotivasi oleh ajaran-ajaran agamanya. Seperti suka menolong, dan adab bekerjasama.

Kriteria orang yang mampu menerapkan aspek *religiosity* (Wahib, 2015) :
Kriteria orang yang mampu menerapkan aspek religiusitas:

1. Kemampuan melakukan diferensiasi artinya kemampuan dengan baik dimaksudkan sebagai individu dalam bersikap dan berperilaku terhadap agama secara obyektif, kritis, berfikir secara terbuka. Individu yang memiliki sikap religiusitas tinggi yang mampu melakukan diferensiasi, akan mampu menempatkan aspek rasional sebagai salah satu bagian dari kehidupan beragamanya, sehingga pemikiran tentang agama menjadi lebih kompleks dan realistis.
2. Berkarakter dinamis apabila individu telah berkarakter dinamis, agama telah mampu mengontrol dan mengarahkan motif-motif dan aktivitasnya. Aktivitas keagamaan semuanya dilakukan demi kepentingan agama itu sendiri.
3. Integral keberagaman yang matang akan mampu mengintegrasikan atau menyatukan sisi religiusitasnya dengan segenap aspek kehidupan termasuk sosial dan ekonomi.
4. Sikap berimbang antara kesenangan dunia tanpa melupakan akhirat seorang yang memiliki sikap religiusitas tinggi akan mampu menempatkan diri antara batas kecukupan dan batas kelebihan. Sikap religiusitas dalam hal perilaku konsumtif berdasarkan kepada akhlak seseorang. Akhlak dan rasional menempati posisi puncak yang menjadi tumpuan para pelaku ekonomi dan bisnis dalam melakukan aktivitasnya.

2.2. Review Penelitian Terdahulu

Dalam sebuah penelitian dibutuhkan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan pertimbangan, perbandingan, serta alat ukur atas hasil penelitian. Sehingga referensi tersebut diharapkan dapat menjadi pembanding keakuratan dan kejelasan penelitian yang dilakukan saat ini.

Novanto, et al (2021) dalam jurnal penelitian yang berjudul *PREDICTING THE LIFE SATISFICATION OF INDONESIAN CHRISTIAN EMPLOYEES: EXAMINING THE ROLE OF RELIGIOSITY, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, AND MEANINGFUL WORK* berkesimpulan sebagai berikut bahwa dari penelitian kepada 263 responden yang berasal dari 118 organisasi Kristen di Indonesia, 71,89% di antaranya merasa puas dengan kondisi kehidupannya melalui salah satu indikator yaitu kepuasan dalam makna kerja. Hasil penelitian ini juga

menunjukkan bahwa makna kerja dapat menjadi variabel mediator secara parsial pengaruh religiusitas dan persepsi dukungan organisasi terhadap kepuasan hidup. Studi ini menyimpulkan bahwa pimpinan organisasi dapat mengimplementasikan kegiatan kerohanian dan menunjukkan dukungan dari organisasi untuk meningkatkan kepuasan hidup karyawan Kristen di Indonesia.

Syaifudin, et.al (2021, ISSN: 2338-4328) dalam jurnal manajemen dan keuangan dengan judul penelitian ANALISIS IMPRESI KECERDASAN EMOSIONAL, *SELF-EFFICACY* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT. BPR BANK BANTUL) memiliki kesimpulan sebagai berikut, bersumber pada informasi yang sudah diperoleh dari penyaluran kuisisioner, hingga dicoba penegujian validitas akan melaporkan legal maupun tidaknya kuisisioner, serta uji realibilitas untuk mengenali koherensi jawaban tiap periode waktu. Hingga hasil pemeriksaan mutu pada data PT. BPR Bank Bantul melaporkan seluruh penanda statement valid serta reliabel. Setelah dicoba uji statistik, maka kesimpulan yang diserahkan ialah 1) Secara parsial dari variabel kecerdasan emosional, *self efficacy*, serta OCB memegang pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Bank Bantul. Apabila kecerdasan emosional, *self-efficacy* serta OCB terus baik maka akan berpengaruh baik kepada kinerja karyawan. 2) Kecerdasan emosional, *self-efficacy* serta OCB secara simultan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Bank Bantul. Secara beriringan kecerdasan emosional, *self-efficacy* serta OCB mewariskan peran serta pada kinerja karyawan.

Putri dan Wibawa (2016, ISSN : 2302-8912) dalam jurnal manajemen dengan judul penelitian PENGARUH *SELF-EFFICACY* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI BAGIAN PERLENGKAPAN SEKRETARIAT KABUPATEN KLUNGKUNG berkesimpulan sebagai berikut : pertama, *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *self-efficacy* atau tingkat keyakinan diri seseorang terhadap kemampuannya maka kepuasan kerja pun ikut meningkat. Kedua, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi

motivasi yang diberikan baik itu oleh atasan atau motivasi dari diri sendiri maka kepuasan kerja seseorang ikut meningkat. Ketiga, dari hasil pengujian data menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja antara pegawai tetap maupun pegawai kontrak.

Novitasari, et.al (2021) dalam jurnal manajemen strategi dan aplikasi bisnis dengan judul penelitian **PENGARUH RELIGIUSITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA** mengungkapkan bahwa berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian bahwa hubungan religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja karyawan industri manufaktur adalah religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan kerja karyawan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasam kerja.

Menurut Hutagalung, et.al (2020) dalam *journal of education, psychology, and counseling* dengan judul penelitian **PERAN RELIGIUSITAS, KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KEPUASAN KERJA DAN MEDIASI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA GURU** penulis berkesimpulan sebagai berikut, berdasarkan analisis dan diskusi data sebelumnya, kesimpulan dari penelitian ini adalah kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) guru. Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) guru. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) guru. Kepemimpinan transformasional tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja guru. Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru. Kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja guru. *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru swasta di Tangerang.

Heidari dan Keshavarzi (2019) dalam jurnal manajemen kesehatan dan informasi dengan judul penelitian ***MEDIATING ROLE OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN THE RELATIONSHIP WITH ABUSIVE SUPERVISION AND EMPLOYEES' INNOVATIVE SELF-EFFICACY IN SHIRAZ UNIVERSITY OF MEDICAL SCIENCES*** peneliti memberikan kesimpulan sebagai

berikut, bahwa perilaku kewargaan organisasi memiliki peran mediasi dalam hubungan antara pengawasan yang kasar dan efikasi diri yang inovatif pada karyawan pendidikan kedokteran departemen Shiraz. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa manajer organisasi ini dapat mendorong budaya pengawasan yang tepat, di mana faktor budaya yang paling penting adalah peningkatan perilaku manajer, terutama penggunaan perilaku suportif yang lebih besar terhadap karyawan. Mereka dapat mengetahui masalah staf unit mereka dengan mengadakan pertemuan berkala. Mereka dapat lebih mempercayai staf dengan melakukan interaksi yang lebih informal dan kontak langsung dengan mereka. Kegiatan tersebut dapat mengurangi sisi negatif dari pengawasan dan mendorong orang untuk lebih terlibat dalam perilaku kewargaan korporat. Mereka juga dapat memberikan konteks inovatif dengan memberi karyawan mereka lebih banyak kebebasan untuk bertindak. Menggunakan potensi pendidikan nonformal juga dapat efektif dalam mengubah budaya dominan di Universitas Ilmu Kedokteran untuk meningkatkan perilaku pengawasan, mendorong perilaku kewargaan organisasi, dan inovasi. Dengan cara ini, mereka dapat meningkatkan kualitas kinerja dalam organisasi dan menyediakan konteks untuk pengembangan lebih lanjut dari organisasi dan meningkatkan efisiensi dan daya tanggap terhadap harapan lingkungan.

Tan, Cham, Zawawi dan Aziz (2019, ISSN : 2463-4522) dalam *Asian Journal of Business Research* dengan judul penelitian *ANTECEDENTS OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND THE MEDIATING EFFECT OF ORGANIZATION COMMITMENT IN THE HOTEL INDUSTRY*, peneliti berkesimpulan sebagai berikut, terbukti bahwa masih ada ruang untuk penelitian lebih lanjut dalam konteks kepemimpinan yang baik hati. Studi ini berhasil memperluas tubuh pengetahuan dengan berfokus pada anteseden kepemimpinan yang baik hati yang masih sangat langka dalam literatur masa lalu. Selain itu, ini juga merupakan salah satu studi pertama yang menemukan kecerdasan emosional sebagai prediktor kepemimpinan yang baik hati dan komitmen organisasi yang sepenuhnya memediasi hubungan antara kepemimpinan yang baik hati dan kewarganegaraan organisasi. Dengan pertumbuhan industri pariwisata di Malaysia, industri perhotelan merupakan peluang bisnis yang besar bagi pelaku bisnis

perhotelan internasional dan lokal. Oleh karena itu, penting bagi para pelaku hotel di Malaysia untuk memahami dan memahami pentingnya kecerdasan emosional dan kepemimpinan yang baik hati dengan harapan dapat mengurangi turnover karyawan. Inisiatif ini diharapkan dapat membantu hotel dalam mempromosikan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung bagi staf, yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang berkelanjutan bagi calon karir di industri perhotelan.

Menurut Haq, et.al (2018) dalam *journal of business ethics* dengan judul *THE INTERACTIVE EFFECT OF RELIGIOSITY AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL ADVERSITY ON CHANGE ORIENTED CITIZENSHIP BEHAVIOR* menyimpulkan bahwa dengan penelitian ini, kami telah berusaha untuk berkontribusi pada penelitian etika bisnis dengan menjawab pertanyaan tentang bagaimana dan kapan religiusitas karyawan menginformasikan kecenderungan mereka untuk mengidentifikasi dan menerapkan perubahan yang meningkatkan efektivitas organisasi, bahkan jika kegiatan ini tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan formal. Religiusitas memicu perilaku kewarganegaraan yang berorientasi pada perubahan, terutama ketika karyawan menghadapi situasi yang merugikan di mana organisasi mereka tampaknya lebih mengutamakan tugas pekerjaan yang telah ditetapkan daripada inisiatif pribadi untuk kesukarelaan. Pada gilirannya, penelitian ini dapat berfungsi sebagai platform untuk studi lanjutan tentang bagaimana organisasi dapat memanfaatkan sumber daya pribadi dari basis karyawan mereka secara efektif, terutama untuk mendorong aktivitas yang mengganggu dan memicu perubahan yang menambah posisi kompetitif mereka.

2.3. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah sebagaimana diuraikan diatas, maka hipotesis dapat dirumuskan “Perilaku kewargaan organisasi, efikasi diri dan religiusitas terhadap kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan”. Untuk menguji hipotesis diatas, digunakan rumus hipotesis statistik guna mengukur instrumen variabel (X_1) Perilaku kewargaan organisasi, (X_2) Efikasi diri (X_3) Religiusitas (Y) Kepuasan Kerja, yaitu :

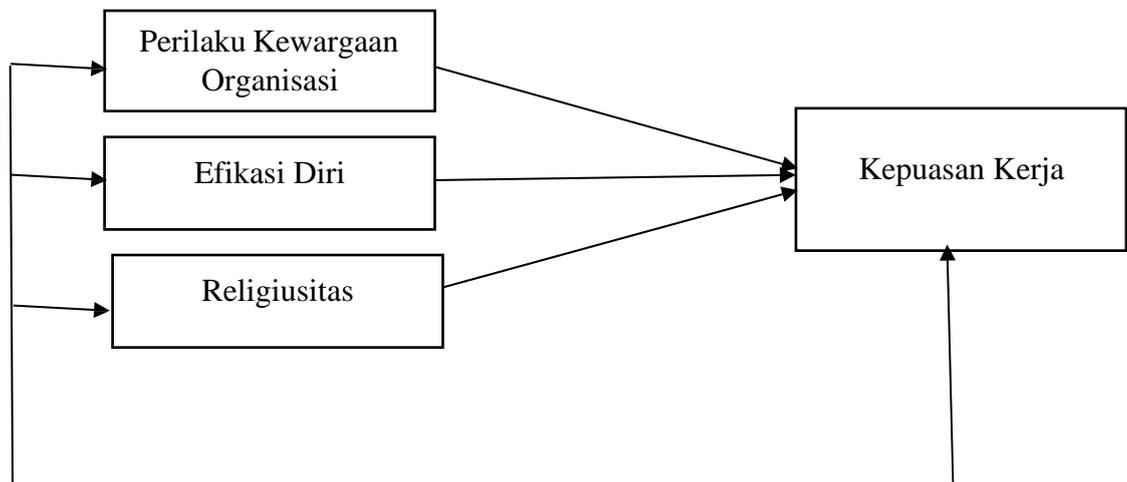
H1 : Pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasi pada Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan

H2 : Pengaruh Efikasi Diri pada Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan

H3 : Pengaruh Religiusitas pada Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan

H4 : Pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasi, Efikasi Diri dan Religiusitas pada Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan

2.4. Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian