

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

1. **Definisi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau eksplisit berkaitan dengan sistem imbalan, dan memberikan kontribusi pada keefektifan fungsi organisasi (Organ, 1988). Selanjutnya, Organ juga menyebutkan OCB merupakan perilaku dan sikap yang menguntungkan organisasi, yang tidak bisa ditumbuhkan dengan basis peran formal maupun dengan bentuk kontrak. Kemudian Menurut Organ (2006) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan wujud dari *extra-role behavior* yang meningkatkan pengaruh ikatan di antara anggota organisasi, muncul dari emosi positif dan menghasilkan anggota serikat, dan persetujuan umum dari pada konflik. Selanjutnya Organ (dalam Luthans, 2015) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang tidak diskresioner, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan secara keseluruhan mempromosikan fungsi efektif organisasi.

Dyne, Graham, & Dienesch (1994) menyebutkan OCB sebagai perilaku karyawan yang melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dalam deskripsi pekerjaannya, maka hal ini termasuk dalam perilaku *in-role behavior*. Davis, Keith, & Newstrom (2000) berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan tindakan yang dipilih secara bebas dan melebihi panggilan tugas yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan kesuksesan organisasi, hal ini sering ditandai dengan spontanitas, bersifat sukarela, dan berdampak pada hasil yang membangun.

Podsakof, Bachrach, dan Bendoly (2001) secara original mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai bentuk perilaku yang merupakan pilihan individual, tidak secara langsung atau secara eksplisit dikenali dari sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan, tidak akan diberi hukuman. Organisasi yang memiliki karyawan dengan OCB tinggi, akan mampu menghadapi tantangan yang muncul dari perubahan lingkungan yang terjadi dan bekerja dengan sukarela tanpa harus diperintah

Morrison (1994) mendefinisikan OCB sebagai perilaku *extra role* karyawan dan perbedaan yang paling mendasar adalah pada *reward* karena pada perilaku ini biasanya terbebas dari *reward*. Perilaku yang dilakukan oleh individu tidak diorganisir dalam *reward*, dengan kata lain tidak ada insentif tambahan bagi karyawan yang berperilaku *extra role*. Selanjutnya, menurut Robbins (2003) *Organization Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku diskresioner (sukarela) yang bukan merupakan bagian dari persyaratan-persyaratan jabatan formal seorang karyawan, meskipun demikian hal itu mempromosikan jabatan formal seseorang karyawan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku karyawan yang dipilih secara bebas oleh karyawan yang dilakukan secara sukarela dan ikhlas tanpa mengharapkan imbalan lebih untuk

melakukan suatu pekerjaan yang melebihi tugas dari pekerjaan karyawan itu sendiri untuk meningkatkan kemajuan suatu perusahaan.

2. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Terdapat 5 aspek dalam OCB yang disebutkan Organ (2006) yang apabila dilihat secara luas dapat memberikan sumbangan pada hasil kerja organisasi secara keseluruhan, yaitu:

- a. *Altruism*, yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan rekan kerja yang mengalami kesulitan pada pekerjaannya dalam suatu organisasi.
- b. *Conscientiousness*, yaitu melakukan pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh seseorang karyawan dalam organisasi akan tetapi juga melakukan pekerjaan diatas norma yang seharusnya.
- c. *Sportmanship*, yaitu perilaku toleransi pada situasi yang kurang menyenangkan dan kurang ideal di tempat kerja tanpa komplain yang berlebihan.
- d. *Courtesy*, yaitu mencegah timbulnya masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya dan menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah interpersonal.
- e. *Civic virtue*, yaitu keterlibatan seorang individu dalam kegiatan-kegiatan organisasi yang melebihi tuntutan minimum dari pekerjaannya dan peduli pada kehidupan organisasi.

3. Faktor yang mempengaruhi OCB

faktor-faktor yang mempengaruhi OCB diantaranya antara lain:

- a. Kepuasan kerja, karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu yang lain, dan berbuat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal. Lebih dari itu karyawan yang puas akan lebih patuh terhadap panggilan tugas karena mereka ingin mengulang pengalaman positif mereka (Robbins, 2006).

b. Budaya dan Iklim Organisasi dapat menjadi penyebab kuat untuk berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Iklim organisasi yang positif, membuat karyawan lebih ringan melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah diisyaratkan dalam deskripsi pekerjaan, dan akan selalu mendukung organisasi jika mereka diperlakukan oleh atasan dengan sportif dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlukan secara adil oleh organisasi.

c. Persepsi terhadap kualitas atasan-bawahan, faktor ini juga disimpulkan merupakan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi OCB. Riggio (1990) menyatakan bahwa apabila interaksi atasan-bawahan berkualitas tinggi, maka seseorang atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya merasa bahwa atasannya banyak memberikan dukungan dan motivasi.

d. Karyawan dengan keterlibatan kerja yang tinggi akan memiliki kepedulian dan memahami konteks bisnis, dan bekerja bersama rekannya untuk memperbaiki kinerja dalam regu kerjanya demi keuntungan perusahaan. Seorang karyawan dengan rasa terikat yang tinggi sebagai seorang yang secara psikologis berkomitmen terhadap tugas dan perannya. Dengan demikian keterlibatan kerja memiliki pengaruh terhadap OCB (Rich dan Lepine, 2010).

e. Kepribadian dan suasana hati, faktor ini juga mempengaruhi munculnya perilaku OCB secara individual maupun kelompok. George dan Brief (1992)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berpendapat bahwa kemauan seseorang membantu orang lain juga dipengaruhi oleh suasana hati. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif merupakan sesuatu yang menetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.

Masa kerja, Greenberg dan Baron (2000) mengemukakan bahwa karakteristik personal seperti masa kerja dan jenis kelamin juga berpengaruh terhadap OCB. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sommers, Bae, dan Luthans (1999). Masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili pengukuran terhadap investasi karyawan dalam organisasi.

B. Keterlibatan Kerja

1. Definisi Keterlibatan Kerja

Menurut Steers & Porter (1991) keterlibatan kerja menunjukkan seberapa besar ketertarikan individu terhadap tugas atau pekerjaannya. Hal ini tidak saja menggambarkan individu bahagia atau puas dengan pekerjaannya, tetapi juga menggambarkan tanggung jawab yang dimiliki individu tersebut terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Hiriyappa (2009) mendefinisikan keterlibatan kerja sebagai tingkat sampai sejauh mana individu mengidentifikasi dirinya dengan pekerjaannya, secara aktif berpartisipasi di dalamnya, dan menganggap performansi yang dilakukannya penting untuk keberhargaan dirinya.

Menurut Robbins (2003) keterlibatan kerja adalah derajat dimana individu dikenal dari pekerjaannya, berpartisipasi aktif dalam pekerjaannya dan



menganggap prestasi penting untuk harga diri. Selanjutnya, Lodahl dan Kejner (1965) menyatakan keterlibatan kerja adalah seberapa besar identifikasi secara psikologis individu terhadap pekerjaannya. Makin besar individu tersebut mengidentifikasikan dirinya dengan pekerjaannya, maka keterlibatan kerja semakin tinggi.

Luthans (2006) mendefinisikan bahwa keterlibatan kerja terjadi jika anggota organisasi menempatkan dirinya dalam peran fisik, kognitif, dan emosional selama kinerja peran (pekerjaan). Hal senada Vance (2006) mengemukakan keterlibatan kerja adalah hasil dari atribut pribadi seperti pengetahuan, keterampilan, kemampuan, temperamen, sikap dan sosial pengaturan dan praktik *human resource* yang secara langsung mempengaruhi komponen karyawan, proses dan konteks pekerjaan/kinerja karyawan. Selanjutnya, Keterlibatan kerja adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi kepada tujuan kelompok dan berbagai tanggung jawab dalam pencapaian tujuan. (Davis & Newstrom, 2000).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa keterlibatan kerja adalah sejauh mana individu mengidentifikasikan dirinya terhadap pekerjaan yang dilakukan secara aktif dan berpartisipasi di dalam pekerjaan tersebut dan dapat menggambarkan tanggung jawab yang dimiliki individu tersebut terhadap pekerjaan yang dibebankan kepada individu tersebut.

2. Aspek Keterlibatan Kerja

Menurut Lodahl & Kejner (1965) aspek-aspek keterlibatan kerja yang diukur adalah:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Kerja merupakan minat hidupnya yang utama, seperti ; datang pagi-pagi bersedia kerja lembur, dan serta bersedia bekerja pada hari libur.
- b. Aktif berpartisipasi dalam bekerja, seperti ; senang bekerja sama dengan orang lain, membantu teman menyelesaikan pekerjaannya, memberikan saran kepada organisasi guna mencapai tujuan, dan mengikuti kegiatan yang diadakan oleh organisasi.
- c. Melakukan unjuk kerja merupakan hal yang terpenting bagi harga dirinya, seperti ; merasa puas dengan hasil kerjanya, dan bangga dengan pekerjaannya.
- d. Melakukan unjuk kerja dipandang sebagai suatu hal yang konsisten dengan konsep dirinya

3. Faktor yang mempengaruhi Keterlibatan Kerja

Ada beberapa faktor yang dapat dipakai untuk melihat keterlibatan kerja.

Dimana keterlibatan kerja berhubungan dengan beberapa faktor pribadi dan organisasi seperti yang dikemukakan oleh Schultz & Schultz (1998) antara lain adalah:

a. Faktor Pribadi

Karakteristik pribadi penting dalam keterlibatan kerja, diantaranya meliputi: usia, jenis kelamin, pendidikan, kebutuhan untuk berkembang, lama kerja, dan keyakinan dalam etos kerja.

b. Faktor Organisasi

Faktor-faktor yang terkait tingkah laku pemimpin dan proses pengambilan keputusan berhubungan dengan keterlibatan kerja. Komitmen organisasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tinggi termasuk penggayaan pekerjaan, otonomi, kesempatan untuk mengembangkan keterampilan, dan sikap positif terhadap kelompok kerja akan memberi performa yang baik dalam pekerjaannya.

C. Kepuasan Kerja

1. Definisi Kepuasan Kerja

Locke (dalam Luthans, 2006) memberikan definisi komperhensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Kepuasan kerja (Rivai & Sagala, 2009) pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan perasaan atas sikap senang atau tidak senang, puas atau tidak puasnya seseorang dalam bekerja. Greenberg dan Baron (2003) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka. Sementara itu, Vecchio (1995) menyatakan kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan, dan kecendrungan tindakan seseorang terhadap pekerjaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Karyawan yang puas akan berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaannya. Karyawan yang puas akan lebih bangga melebihi tuntutan tugas, karena karyawan ingin membalas pengalaman positif terhadap perusahaan (Robbins, 2003). Robbins menambahkan kepuasan kerja adalah salah satu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seseorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Robbins & Judge (2002) juga memandang kepuasan kerja sebagai sikap individu terhadap pekerjaannya sebagai hasil penelitian dari gambaran positif yang diterima dengan jumlah yang dipercaya yang seharusnya diterima.

Menurut Luthans (2006) kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2006), kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang. Menurut Spector (2000) kepuasan kerja adalah variabel sikap (*attitudinal variable*) yang merefleksikan apa yang dirasakan individu mengenai pekerjaannya. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Riggio (2000) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan dan sikap individu mengenai pekerjaannya.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan kepuasan kerja adalah suatu perasaan senang yang dirasakan individu saat mencapai hasil pekerjaan yang maksimal dan ini terlihat dari perasaan positif yang menghasilkan pekerjaan yang baik dilingkungan pekerjaannya.

2. Aspek kepuasan kerja

Luthans (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat diukur dari dimensi berikut:

a. Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan kerja itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan. Umpan balik dari pekerjaan itu sendiri dan otonomi merupakan dua faktor motivasi utama yang berhubungan dengan pekerjaan. Penelitian terbaru menemukan bahwa karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan menghubungkan antara kepribadian dan kepuasan kerja, dan jika persyaratan kreatif pekerjaan pegawai terpenuhi, maka mereka cenderung menjadi puas.

b. Gaji

Upah dan gaji dikenal menjadi signifikan, tetapi kompleks secara kognitif dan merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Uang tidak hanya membantu orang memperoleh kebutuhan dasar, tetapi juga alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan pada tingkat yang lebih tinggi.

c. Promosi

Kesempatan promosi sepertinya memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki berbagai penghargaan. Lingkungan kerja yang positif dan kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian dasar menjadi lebih penting daripada kesempatan promosi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Pengawasan

Pengawasan (supervisi) merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja. Akan tetapi, untuk saat ini dapat dikatakan bahwa ada dua dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama adalah berpusat pada pegawai, diukur menurut tingkat di mana penyelia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada pegawai. Hal itu secara umum dimanifestasikan dalam cara-cara seperti meneliti seberapa baik kerja pegawai, memberikan nasihat dan bantuan pada individu, dan berkomunikasi dengan rekan kerja secara personal maupun dalam konteks pekerjaan. Terdapat bukti empiris bahwa salah satu alasan utama pegawai keluar dari perusahaan adalah karena penyelia tidak peduli dengan mereka.

e. Kelompok kerja

Sifat alami dari kelompok atau tim kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja. Pada umumnya, rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada pegawai secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang “kuat”, bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, dan bantuan pada anggota individu.

f. Kondisi kerja

Kondisi kerja memiliki kecil pengaruhnya terhadap kepuasan kerja. Jika kondisi kerja bagus, individu akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaan mereka. Jika kondisi kerja buruk, individu akan lebih sulit menyelesaikan pekerjaan. Dengan kata lain, efek lingkungan kerja pada kepuasan kerja sama halnya dengan efek kelompok kerja.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari dimensi di atas, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat diukur dari dimensi pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja.

3. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Mangkunegara (2006), mengungkapkan ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantaranya:

- a. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian masa kerja, emosi, pola pikir, persepsi, dan sikap kerja.
- b. Faktor pekerjaan, yaitu struktur organisasi, pangkat/golongan, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja karyawan.

Kemudian Siagian (2006) juga mengungkapkan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

- a. Faktor prestasi, yaitu meliputi prestasi akademik, latar belakang pendidikan, sehingga akan memacu prestasi kerja yang baik.
- b. Faktor lingkungan kerja, yaitu penghasilan rendah, kondisi kerja yang kurang memuaskan, hubungan tidak serasi, pekerjaan yang tidak sesuai sehingga akan mempengaruhi kepuasan kerja.
- c. Faktor usia, sikap dewasa dan matang mengenai tujuan hidup, harapan dan cita-cita bagi karyawan yang sudah lanjut usia makin sulit untuk memulai karir baru ditempat lain.

D. Kerangka Berpikir

Perusahaan dan karyawan pada hakekatnya saling membutuhkan. Karyawan adalah aset perusahaan tanpa adanya karyawan maka sebuah perusahaan tidak mungkin bisa berjalan. maka karyawan sangat diperlukan dalam suatu perusahaan. Karyawan bisa memajukan sebuah organisasi ataupun perusahaan, peran karyawan dalam memajukan suatu perusahaan dipandang sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan. Untuk itu, diperlukan karyawan yang mau berkontribusi langsung terhadap perusahaan. Karyawan dengan kemauan tinggi dan bisa mendedikasikan dirinya terhadap pekerjaan, maka akan dapat memajukan sebuah perusahaan, dan ini akan berdampak positif terhadap perusahaan.

Setiap Perusahaan tentunya ingin semua karyawan bekerja dengan baik dan dapat bekerjasama dengan perusahaan, namun perusahaan juga akan membutuhkan karyawan yang dapat bekerja secara ekstra (*Extra-role*). Kontribusi ekstra yang dimaksud yaitu ketika karyawan dapat memberikan dan menghabiskan waktunya untuk bekerja dalam perusahaan melebihi dari apa yang diwajibkan oleh perusahaan. Perilaku ini disebut dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organ (2006) menyebutkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan wujud dari *extra-role behavior* yang meningkatkan pengaruh ikatan di antara anggota organisasi, muncul dari emosi positif dan menghasilkan anggota serikat, dan persetujuan umum dari pada konflik. Selanjutnya Podsakof, Bachrach, dan Bendoly (2001) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai bentuk perilaku yang merupakan pilihan individual, tidak secara langsung

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karyawan yang mengidentifikasi dirinya terhadap pekerjaannya juga dapat melakukan pekerjaan yang melebihi di atas norma yang seharusnya, dengan demikian karyawan akan merasa bahwa pekerjaan tersebut merupakan minat hidup bagi dirinya, dan karyawan akan melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati, kemudian karyawan juga akan menganggap bahwa melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati merupakan hal yang terpenting bagi harga dirinya sehingga karyawan akan mencurahkan segala tenaga, bakat, pengetahuan dan waktu yang dimiliki guna melakukan pekerjaannya tersebut. Hiriyappa (2009) mendefinisikan keterlibatan kerja sebagai tingkat sampai sejauh mana individu mengidentifikasi dirinya dengan pekerjaannya, secara aktif berpartisipasi di dalamnya, dan menganggap performansi yang dilakukannya penting untuk keberhargaan dirinya. Dalam pencapaian kinerja, karyawan tidak hanya terpaku pada keterlibatan kerja karyawan, namun juga tidak lepas dari kepuasan kerja dari seorang karyawan.

Karyawan yang merasa puas atas pekerjaannya cenderung melakukan pekerjaan diluar tanggung jawab pekerjaannya, hal ini dilakukan karena karyawan merasa jika telah dapat menyelesaikan pekerjaan diluar batas dari pekerjaannya, maka karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya. Sloat dalam Soegandhi, Susanto, & Setiawan (2013) berpendapat bahwa karyawan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab kerja mereka apabila mereka merasa puas akan pekerjaan, menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari pengawas, serta percaya bahwa mereka diperlakukan dengan adil oleh organisasi. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa salah satu faktor pembentuk OCB adalah kepuasan kerja.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karyawan yang puas akan berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaannya. Karyawan yang puas akan lebih bangga melebihi tuntutan tugas, karena karyawan ingin membalas pengalaman positif terhadap perusahaan (Robbins, 2003). Kemudian Luthans (2006) mendefinisikan kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Luthans juga menyatakan bahwa salah satu aspek dari kepuasan kerja adalah kondisi kerja.

Karyawan dengan kondisi kerja yang baik juga akan dapat meningkatkan kepuasan kerja dan OCB, jika kondisi kerja bagus, maka karyawan akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya, dan juga dapat mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaan. dengan begitu karyawan juga akan dapat saling membantu satu sama lain dalam pekerjaan, dengan tujuan untuk memajukan sebuah perusahaan.

E. Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis yang dirumuskan yaitu, ada hubungan Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan.