

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Bahan rujukan sebagai penunjang penelitian mengenai “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat RSUD Jombang”. Diambil dari beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Diharapkan hal ini dapat memperkaya konstruksi teori yang akan digunakan dalam penelitian.

Berikut ini beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan bahan rujukan dalam penelitian :

**Tabel 2.1**  
**Daftar Penelitian Terdahulu**

No	Judul	Peneliti	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1.	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Arum Darmawati, Lina Nur Hidayati, & Dyna Herlina S. (2013)	<i>Independent</i> : 1. Kepuasan Kerja (X1) 2. Komitmen Organisasi (X2) <i>Dependent</i> : 1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Analisis regresi berganda	- X1 berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap Y. - X2 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y.
2.	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Iqbal Fanani, S.Pantja Djati, Kut Silvanita (2017)	<i>Independent</i> : 1. Kepuasan Kerja (X1) 2. Komitmen Organisasi (X2) <i>Dependent</i> : 1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Analisis korelasi Spearman Rank, korelasi, dan pengujian hipotesis	- X1 berpengaruh secara parsial terhadap OCB. - X2 secara parsial namun tidak signifikan terhadap OCB.

Lanjutan Tabel 2.1					
	(OCB) (Studi Kasus RSU UKI)		<i>Behavior</i> (OCB) (Y)		- X1 dan X2 secara bersamaan atau secara simultan mempengaruhi variabel OCB.
3.	<i>Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Justice with Organizational Citizenship Behavior in Physical Educators (Proposing a Model)</i>	<i>Mina Hakak Zadeh, Mohammad Reza Esmaili, Farshad Tojari and Ali Zarei (2015)</i>	<i>Independent :</i> 1. <i>Job Satisfaction</i> (X1) 2. <i>Organizational Commitment</i> (X2)  <i>Dependent :</i> 1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	<i>Multiple Regression and SEM</i>	- <i>A significant positive relationship between X1 and its components (internal and external) with Y.</i> - <i>A significant positive relationship between X2 and its component (affective and normative commitment) and Y exists.</i>

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

#### 2.2.1.1 *Definisi Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* diartikan sebagai perilaku yang melebihi standart / target. Peran OCB sangat besar di dalam organisasi, dengan tujuan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi. Pendapat dari Organ (1998),

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* diartikan sebagai perilaku-perilaku dari para pekerja yang melebihi yang disyaratkan oleh peran formalnya serta

tidak secara langsung dan eksplisit diakui oleh sistem kompensasi / *reward* yang resmi / formal, dan karenanya memfasilitasi fungsi organisasi.

OCB merupakan suatu perilaku kerja karyawan di dalam organisasi, yang dilakukan atas dasar sukarela di luar deskripsi kerja yang telah ditetapkan. Hal senada juga yang dikemukakan oleh Organ, *et al.* (2006 : 8),

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (agregat) meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi-fungsi organisasi.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku kerja yang bersifat sukarela tanpa ada paksaan terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi serta tidak secara langsung berkaitan dengan sistem *reward*.

#### **2.2.1.2 Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Untuk dapat memahami *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), ada lima dimensi OCB menurut Organ *et al.* (2006) :

- 1) *Altruism*
  - a. Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat.
  - b. Membantu orang lain yang pekerjaannya *over load*.
  - c. Membantu rekan kerja jika mereka membutuhkan bantuan.
- 2) *Courtesy*
  - a. Menghormati hak-hak privasi rekan kerja.

- b. Keinginan untuk menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja
- 3) *Sportsmanship*
  - a. Kesiediaan karyawan untuk tidak mengeluh.
- 4) *Conscientiousness*
  - a. Tiba lebih awal, sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai.
  - b. Tepat waktu setiap hari tidak peduli pada musim atau pun lalu lintas, dan sebagainya.
  - c. Datang segera jika dibutuhkan.
- 5) *Civic Virtue*
  - a. Memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu *image* perusahaan.

Sedangkan menurut Aldag dan Reschke (1997 : 4-5)

mengemukakan lima dimensi OCB sebagai berikut :

- 1) Faktor *altruism*, perilaku membantu orang lain.
  - a. Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat.
  - b. Membantu orang lain yang pekerjaannya *over load*.
  - c. Membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta.
  - d. Membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat mereka tidak masuk.
  - e. Meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan.
  - f. Menjadi *volunteer* untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta.
  - g. Membantu orang lain di luar departemen ketika mereka memiliki permasalahan.
  - h. Membantu pelanggan dan para tamu jika mereka membutuhkan bantuan.
- 2) Faktor *conscientiousness*, perilaku yang melebihi prasyarat minimum seperti kehadiran, kepatuhan terhadap aturan, dan sebagainya.
  - a. Tiba lebih awal, sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai.
  - b. Tepat waktu setiap hari tidak peduli pada musim atau pun lalu lintas, dan sebagainya.
  - c. Berbicara seperlunya dalam percakapan di telepon.
  - d. Tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan diluar pekerjaan.

- e. Datang segera jika dibutuhkan.
  - f. Tidak mengambil kelebihan waktu meskipun memiliki ekstra 6 hari.
- 3) Faktor *sportsmanship*, kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktivitas - aktivitas mengeluh dan mengumpat.
- a. Tidak menemukan kesalahan dalam organisasi.
  - b. Tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya.
- 4) Faktor *civic virtue* dalam fungsi-fungsi organisasi.
- a. Memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu *image* organisasi.
  - b. Memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting.
  - c. Membantu mengatur kebersamaan secara departemental.
- 5) Faktor *courtesy*, menyimpan informasi tentang kejadian maupun perubahan dalam organisasi.
- a. Mengikuti perubahan dan perkembangan dalam organisasi.
  - b. Membaca dan mengikuti pengumuman organisasi.
  - c. Membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.

## **2.2.1 Kepuasan Kerja**

### **2.2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja**

Kepuasan Kerja pada dasarnya adalah sebuah perasaan positif karyawan dalam menjalankan tugasnya. Karyawan menginginkan adanya kesesuaian antara harapan yang timbul dengan imbalan yang disediakan oleh pekerjaan. Pendapat yang dikemukakan oleh (Robbins, 1996) “Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaannya”. Jadi jika karyawan merasa puas dalam bekerja, maka banyak sikap positif yang akan

ditampilkan oleh karyawan di dalam pekerjaannya. Hal ini senada dengan pendapat Mathis and Jackson (2000) mengemukakan :

*Job satisfaction is a positive emotional state resulting one's job experienoe* (maksudnya kepuasan kerja merupakan pernyataan emosional yang positif yang merupakan hasil evaluasi dari pengalaman kerja).

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pekerjaan dan pengalaman kerja adalah sikap karyawan dalam memandang pekerjaan dan pengalaman kerja mereka baik itu menyenangkan atau tidak menyenangkan serta kesesuaian antara imbalan yang diterima dengan harapan karyawan.

#### **2.2.1.2 Indikator Kepuasan Kerja**

Untuk dapat memahami Kepuasan Kerja karyawan, maka Luthans (2006) menyatakan bahwa pengaruh utama dari kepuasan kerja ditunjukkan dari lima dimensi berikut, yaitu: pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, dan rekan kerja. Kemudian dia juga menambahkan kondisi kerja sebagai dimensi kepuasan kerja :

a. Pekerjaan itu sendiri

Dalam hal ini, pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggungjawab.

Penelitian terbaru menemukan bahwa karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan menghubungkan antara kepribadian dan kepuasan kerja, dan jika persyaratan kreatif pekerjaan terpenuhi, maka mereka cenderung menjadi puas.

b. Gaji

Gaji adalah sejumlah upah yang diterima dan tingkat ini bias dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibanding orang lain dalam organisasi.

Gaji merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Uang tidak hanya membantu orang untuk memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan untuk tingkat yang lebih tinggi. Karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan. Benefit (gaji) tambahan juga penting, tapi tidak begitu berpengaruh.

c. Promosi

Kesempatan promosi merupakan suatu kesempatan untuk maju dalam organisasi. Dengan strategi perataan organisasi dan pemberian wewenang, promosi dalam pengertian tradisional, yang berarti manapaki tangga kesuksesan dalam perusahaan.

d. Pengawasan

Pengawasan merupakan kemampuan penyelia (pemimpin) untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Pada saat ini, dapat dikatakan bahwa ada dua dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Dimensi pertama berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat penyelia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan. Dimensi kedua adalah partisipasi atau pengaruh, karyawan berkemungkinan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi kepuasan mereka.

e. Rekan kerja

Ini merupakan tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial. Rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif

merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat dapat menjadi pendukung, pemberi kenyamanan, penasihat, dan pemberi bantuan pada anggota individu.

f. Kondisi kerja

Kondisi kerja menyangkut dengan suasana tempat kerja.

Indikator Kepuasan Kerja yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2008), meliputi :

- a. Kepuasan terhadap gaji
- b. Kepuasan terhadap rekan kerja
- c. Kepuasan terhadap atasan
- d. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri

### **2.2.1.3 Faktor – Faktor Kepuasan Kerja**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan menurut Luthans (2006) adalah sebagai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, dimana pekerjaan itu sendiri dipandang sebagai suatu peluang untuk pembelajaran dan kesempatan dalam mengemban suatu tugas.

2. Gaji

Gaji merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja, dimana uang tidak hanya membantu orang memperoleh kebutuhan dasar tetapi alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan pada tingkat yang lebih tinggi.

3. Promosi

Promosi merupakan suatu bentuk peluang mengembangkan karir ataupun berkaitan dengan

penghargaan yang diberikan atas apa yang telah dilakukan.

4. Pengawasan

Merupakan bentuk ketertarikan personal dan peduli pada karyawan, hal ini secara umum penyelia membantu karyawan dalam meneliti seberapa baik kerja karyawan, member nasihat serta bantuan pada individu dan berkomunikasi dengan rekan kerja secara personal.

5. Kelompok kerja

Kelompok kerja bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat dan membantu sesama rekan kerja.

6. Kondisi kerja

Kondisi kerja berkaitan dengan lingkungan kerja dimana jika kondisi kerja bagus individu akan nyaman bekerja begitu pula sebaliknya.

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa dimensi-dimensi kepuasan kerja, meliputi : pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, rekan kerja, dan kondisi kerja.

#### **2.2.1.4 Alasan Pentingnya Kepuasan Kerja**

Kepuasan Kerja yang dirasakan karyawan harus diperhatikan oleh organisasi, karena karyawan yang memiliki Kepuasan Kerja rendah akan memberikan dampak seperti yang dikemukakan oleh Davis dan Newstrom (1996),

“Kepuasan kerja sangat penting artinya bagi organisasi, karena salah satu segala kurang stabilnya organisasi adalah rendahnya kepuasan kerja”.

Sedangkan menurut Rivai dan Sagala (2013) ada beberapa alasan mengapa perusahaan harus benar-benar

memperhatikan Kepuasan Kerja, dapat dikategorikan sesuai dengan fokus karyawan atau perusahaan, yaitu :

- a. Pertama, manusia berhak diperlakukan adil dan hormat, pandangan ini menurut perspektif kemanusiaan. Kepuasan kerja merupakan perluasan refleksi perlakuan yang baik. Penting juga memperhatikan indikator emosional / kesehatan psikologis.
- b. Kedua, perspektif kemanfaatan bahwa kepuasan kerja dapat menciptakan perilaku yang mempengaruhi fungsi-fungsi perusahaan. Perbedaan kerja antara unit-unit organisasi dapat mendiagnosis potensi persoalan.

Pada dasarnya pendapat Rivai dan Sagala dapat dilihat dari dua sudut pandangan.

- a. Pertama, kepuasan kerja dapat dilihat dari pandangan karyawan itu sendiri, tentu saja yang dapat menimbulkan karyawan puas adalah segala hal yang diterima karyawan dari organisasi baik material atau pun non material (penghargaan, pengakuan, dan sebagainya).
- b. Kedua, dari sudut pandang perusahaan, kepuasan pada hakikatnya adalah perilaku / tindakan karyawan yang dapat menyenangkan pihak lain, dalam hal ini organisasi atau perusahaan atau tim kerja. Sebagai contoh banyak orang yang merasa puas melakukan sesuatu jika tindakannya itu dapat menyenangkan pihak lain.

#### **2.2.1.5 Dampak Ketidakpuasan Kerja**

Ada beberapa dampak yang timbul dengan adanya ketidakpuasan kerja yang dialami oleh karyawan baik positif

maupun negatif. Hal tersebut seperti yang dijelaskan para ahli dibawah ini.

Bila ketidakpuasan terjadi maka organisasi akan terancam tidak stabil, adanya pemogokan kerja, mangkir, banyak karyawan yang keluar dari pekerjaan. Sebaliknya, adanya kepuasan kerja yang tinggi pertanda organisasi dikelola dengan baik yang pada dasarnya merupakan hasil pengelolaan manajemen perilaku yang baik dan efektif (Davis & Newstrom, dalam Dharma 1996).

Pendapat yang dikemukakan oleh Robbins (2007 : 112), dampak ketidakpuasan kerja dapat ditunjukkan dengan respon-respon seperti berikut :

1. Keluar (*exit*), yaitu perilaku yang ditunjukkan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri.
2. Aspirasi (*voice*), yaitu secara aktif dan konstruktif berusaha mendiskusikan masalah dengan atasan, dan beberapa bentuk aktivitas serikat kerja.
3. Kesetiaan (*loyalty*), secara pasif tetapi optimis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan ancaman eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk “melakukan hal yang benar”.

## **2.2.2 Komitmen Organisasi**

### **2.2.2.1 Definisi Komitmen Organisasi**

Komitmen Organisasi didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada organisasi dan tujuan organisasi serta bersedia untuk menjaga

keanggotaan dalam organisasi yang bersangkutan. Komitmen organisasi yang tinggi sangat diperlukan dalam sebuah organisasi, karena dengan terciptanya komitmen yang tinggi akan mempengaruhi iklim kerja yang profesional. Pendapat Robbins (1996),

“Komitmen Organisasi merupakan indikator untuk mengukur derajat dan sejauh mana seorang karyawan memihak pada tujuan organisasi”.

Komitmen organisasi adalah keinginan para anggota organisasi untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia untuk usaha yang tinggi bagi pencapaian tujuan organisasi (Lincoln, 1989).

Konsep komitmen organisasi dari Mowday, Porter, dan Steers (dalam Luthans, 2006 : 249), merupakan pendekatan sikap, Komitmen didefinisikan sebagai:

- 1) Keinginan yang kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu;
- 2) Keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi;
- 3) Keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Jadi Komitmen Organisasi dapat diartikan sebagai keadaan dimana karyawan bertahan dan tidak akan meninggalkan organisasi serta mau menerima tujuan-tujuan dari organisasi.

#### **2.2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi ditentukan oleh sejumlah faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi pada karyawan menurut David (dalam Sopiah, 2008), yaitu :

1. Faktor Personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian.
2. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
3. Karakteristik struktur, misalnya besar / kecilnya organisasi, bentuk organisasi seperti desentralisasi, kehadiran serikat pekerja dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan.

### **2.2.2.3 Indikator Komitmen Organisasi**

Untuk dapat memahami Komitmen Organisasi, maka ada beberapa indikator yang dapat digunakan. Indikator Komitmen Organisasi menurut Allen dan Meyer's (1997), meliputi :

- a. Komitmen yang berpengaruh (*Afektif Commitment*) :
  1. Kesiapan karyawan untuk menghabiskan sisa karier diorganisasi ini.
  2. Karyawan merasa bahwa masalah yang terjadi pada organisasi adalah masalahnya juga.
  3. Karyawan merasa menjadi bagian dari organisasi.
- b. Komitmen berkelanjutan (*Continuence Commitment*) :
  1. Karyawan sulit meninggalkan organisasi karena tidak mendapat kesempatan kerja ditempat lain.
  2. Perasaan rugi apabila meninggalkan organisasi ini.
  3. Sulit untuk mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang didapat sekarang.
- c. Komitmen normative (*Normative Commitment*) :
  1. Karyawan merasa bahwa organisasi banyak berjasa pada hidupnya

2. Karyawan merasa belum bias memberikan kontribusi terhadap organisasi
3. Organisasi ini layak untuk mendapatkan kesetiaan dari karyawan

## **2.3 Hubungan Antar Variabel**

### **2.3.1 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship**

#### ***Behavior (OCB)***

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan, hasil analisis regresi secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan, artinya kepuasan kerja merupakan salah satu faktor pembentuk adanya perilaku OCB karyawan.

Susanto dan Setiawan (2013 : 5) 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.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitrianasari, Nimran dan Utami (2013 : 20) yang menyatakan bahwa :

Kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap OCB. Serta menunjukkan persepsi terhadap kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja terkait dengan perasaan senang pada beberapa aspek pokok pekerjaan yang mendapat tanggapan positif akan menjadi faktor pendorong semakin kuatnya perilaku OCB.

Selanjutnya sebagai perbandingan, penelitian yang dilakukan oleh Darmawati Arum, Nur Hidayati Lina (2013); Fanani Iqbal, Djati, S.Pantja (2017) dan Zadeh, Mina Hakak, *et. al.* (2015) yang

menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap OCB karyawan.

### **2.3.2 Hubungan Komitmen Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

*Organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja dan komitmen organisasi, dimana seorang karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaan serta berkomitmen terhadap organisasi tempatnya bekerja, akan cenderung menunjukkan performa kerja yang lebih baik dibandingkan karyawan yang merasa tidak puas terhadap pekerjaan dan organisasinya (Robbins dan Judge, 2007).

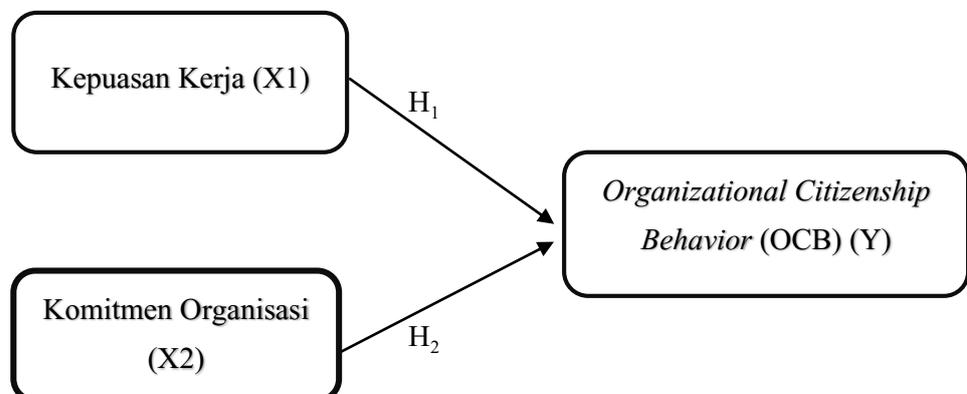
Jadi, semakin tinggi Komitmen Organisasi yang dimiliki oleh karyawan maka perilaku OCB yang ditunjukkan karyawan kepada organisasi juga akan semakin besar. Hal tersebut didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ferry Jaya Wijaya dan Eddy Madiono Sutanto (2014) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT. XYZ Surabaya" dapat diketahui bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

### **2.4 Kerangka Konseptual**

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu diatas, maka dapat disusun kerangka berfikir yang bertujuan untuk mengemukakan secara umum mengenai objek penelitian yang dilakukan dalam kerangka variabel yang akan diteliti.

- a. Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan demikian semakin tinggi Kepuasan Kerja seseorang maka semakin tinggi pula *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan dan semakin rendah Kepuasan Kerja seseorang maka semakin rendah pula *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan.
- b. Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan demikian semakin tinggi Komitmen Organisasi seseorang maka semakin tinggi pula *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan dan semakin rendah Komitmen Organisasi seseorang maka semakin rendah pula *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan.

Untuk memudahkan pemahaman kerangka konseptual tersebut, maka digambarkan seperti yang ditunjukkan pada gambar 2.1 berikut :



Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran

## **2.5 Hipotesis**

H<sub>1</sub> : Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat di RSUD Jombang.

H<sub>2</sub> : Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat di RSUD Jombang.