

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini pastinya tidak lepas dari penelitian-penelitian terdahulu sebagai pertimbangan untuk referensi. Adapun referensi penelitian yang dijadikan acuan pastinya tidak terlepas dari topik pembahasan yang diteliti oleh peneliti yakni terkait *perceived organizational support*, *karakteristik pekerjaan*, *organizational citizenship behavior*. Dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil penelitian
1	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> (POS), Karakteristik Pekerjaan dan Keadilan Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pada CV Rezki Islami Tauhid Oleh: (Charli & Sopali, 2022)	<i>Perceived Organizational Support</i> (X1) Karakteristik Pekerjaan (X2) Keadilan Organisasi (X3) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Analisis deskriptif, uji regresi berganda	<i>Perceived organizational support</i> , karakteristik pekerjaan, dan keadilan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>
2	<i>Organizational Support on Knowledge Sharing: a Moderated Mediation Model of Job Characteristic and Organizational Citizenship Behavior</i> Oleh; (Han et al., 2018)	Organizational Support (X1) Knowledge Sharing (X2) Moderated Mediation Model (X3) Job Characteristic and Organizational	Analisis regresi linier	Hasil penelitian ini menunjukkan POS secara positif mempengaruhi OCB dan KSI, bahwa JCs memoderasi hubungan antara POS dan OCB juga, hubungan

No	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil penelitian
		Citizenship Behavior (Y)		antara <i>POS</i> dan <i>KSI</i> dimediasi oleh <i>OCB</i> dan model mediasi moderat yang dihipotesiskan dikonfirmasi
3	<i>The Effect of Perceived Organizational Support and Organizational Commitment to Organizational Citizenship Behavior</i> Nurse Dr. Tadjuddin Chalid Oleh; (Aprilani et al., 2021)	<i>Perceived Organizational Support</i> (X1) <i>Organizational Commitment</i> (X2) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Analisis univariat, analisis bivariate, analisis multivariate	Hasil penelitian ini menunjukkan <i>POS</i> dan komitmen organisasi memiliki efek langsung terhadap <i>OCB</i>
4	Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang Oleh; (Anjarwati et al., 2019)	Karakteristik Pekerjaan (X1) Kepuasan Kerja (X2) Komitmen (X3) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap <i>OCB</i> , kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap <i>OCB</i> , komitmen tidak berpengaruh terhadap <i>OCB</i> .
5	<i>Perceived Organizational Support, Job Satisfaction dan Organizational Citizenship Behavior</i> Pada PT. Bank Maluku Cabang Utama Kota Ambon Oleh; (Waileruny, 2014)	<i>Perceived Organizational Support</i> (X) <i>Job Satisfaction</i> (Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Hasil penelitian ini menunjukkan <i>POS</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>JS</i> , <i>JS</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>OCB</i> , <i>POS</i> tidak berpengaruh terhadap <i>OCB</i> ,

No	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil penelitian
				<i>JS</i> dapat menjadi variable intervening antara <i>POS</i> dan <i>OCB</i>
6	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel <i>Intervening</i> Oleh: (Azzahroh, 2020)	Gaya Kepemimpinan Transformasional (X1) Karakteristik Pekerjaan (X2) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) Komitmen Organisasi (Z)	<i>Explanatory Research</i>	Gaya kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, gaya kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB, karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB, komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil penelitian terdahulu membuktikan:

1. *Perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.
2. Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.
3. *Perceived organizational support* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.
4. Karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

2.2 Landasan Teori

2.1.1 Organizational Citizenship Behavior

2.1.1.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku yang ekstra-peran (*role-extra behavior*) yang mana artinya tindakan perilaku individu seorang karyawan namun perilaku ini dilakukan sebenarnya bukan tuntutan atau kewajibannya (Anjarwati et al., 2019). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) biasanya meliputi tindakan perilaku kesetiakawanan antar sesama rekan kerja yang dilakukan tanpa adanya paksaan dari siapapun, misalnya melakukan pekerjaan diluar *job description* nya dan hal tersebut dilakukan secara sukarela, memberikan bantuan kepada rekan kerja lainnya dalam hal pekerjaan, tidak mengambil cuti jika tidak terlalu diperlukan. Tindakan ekstra peran ini sangat dibutuhkan, hal ini dapat menjadi mendukung untuk mencapai tujuan suatu perusahaan yang efektif dan efisien.

Menurut Robbins & Judge dalam (Lestari et al., 2018) menyatakan bahwa keberhasilan dalam suatu perusahaan yang dimana anggotanya tidak hanya dapat melakukan tugas utamanya saja melainkan juga dapat melakukan tugas yang lebih atau ekstra, misalnya seperti dapat memanfaatkan waktu yang lebih efektif, memiliki kemampuan untuk saling kerja sama, saling membantu, dan selalu berperan aktif dalam suatu perusahaan.

Dari pengertian mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah suatu tindakan perilaku dari seorang karyawan yang dilakukan secara sukarela dan tidak termasuk dalam *job description* nya tetapi memiliki manfaat bagi perusahaan.

2.1.1.2 Manfaat Organizational Citizenship Behavior

Menurut Titisari dalam (Rizky et al., 2018) manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam suatu perusahaan adalah sebagai berikut:

1. *Organizational Citizenship Behavior* dapat memberikan peningkatan produktivitas kepada sesama rekan kerja.
2. *Organizational Citizenship Behavior* dapat memberikan peningkatan kreativitas pemimpin dalam suatu perusahaan.
3. *Organizational Citizenship Behavior* dapat menghemat serta mengurangi energi sumber daya manusia dalam suatu perusahaan.

4. *Organizational Citizenship Behavior* dapat menjadi pemeliharaan dalam kegiatan kelompok.
5. *Organizational Citizenship Behavior* mampu mengatur kegiatan kelompok kerja agar berjalan dengan efektif.
6. *Organizational Citizenship Behavior* dapat memperhatikan dan meningkatkan serta menarik seorang karyawan yang terbaik
7. *Organizational Citizenship Behavior* mampu menjaga keamanan dan dapat memberikan peningkatan dalam kinerja suatu perusahaan.
8. *Organizational Citizenship Behavior* mampu beradaptasi atas perubahan lingkungan dan dapat memberikan peningkatan pada suatu perusahaan

Dari beberapa manfaat diatas, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari *Organizational Citizenship Behavior* adalah untuk menjaga produktivitas sesama rekan kerja, menambah produktivitas pemimpin, menambah kemampuan organisasi dalam mempertahankan karyawan terbaik serta menambah kemampuan dan efektivitas pada suatu organisasi.

2.1.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior

Sejak Organ dan rekan-rekannya memperkenalkan OCB, banyak penelitian dilakukan untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi OCB. Berikut ini terdapat beberapa factor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*, Menurut Berber & Rocfcenin dalam (Leksono, 2018) sebagai berikut:

1. Kepribadian Karyawan

Dapat diketahui bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior*, karakteristik serta kepribadian menjelaskan tentang situasi dimana tidak ada intensif yang begitu kuat, ancaman maupun tekanan dalam berperilaku dengan cara tertentu untuk mendapat perhatian selama beberapa decade.

2. Kelompok dan Organisasi

Kekompakan kelompok, potensi kelompok, kualitas hubungan antara anggota kelompok dan dukungan kelompok yang dapat dirasakan ialah beberapa hal yang terkemuka yang telah ditemukan para ahli yang ada kaitannya dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Selain karakteristik kelompok, organisasi juga berperan untuk membentuk signifikansi *Organizational Citizenship Behavior* karyawan. Dukungan organisasi, luasnya formalisasi organisasi, jarak yang ditempatkan antara karyawan dan orang lain dengan organisasi merupakan variable yang dianalisis sebagai predikat *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan siap yang paling terkemuka yang ada kaitannya dengan *Organizational Citizenship Behavior* setelah dipelajari secara luas. Hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* berawal pada hipotesis “kepuasan menyebabkan kinerja” terutama focus pada sikap

karyawan, apabila karyawan termotivasi dari dalam dan luar diri mereka, maka mereka akan membalas dan dapat melampaui persyaratan tugas mereka.

4. Kesan karyawan

Beberapa para ahli berpendapat bahwa seorang karyawan dapat membantu orang lain serta membutuhkan tanggung jawab atas tugas tambahan guna untuk mendorong citra yang baik bagi dirinya dalam organisasi. Para penulis lainnya juga berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dan manajemen kesan saling menguntungkan.

5. Karakteristik pekerjaan

Para ahli mengungkapkan bahwa karakteristik pekerjaan mempunyai hubungan yang konsisten dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Mereka menjelaskan beberapa karakteristik pekerjaan secara instrinsik yang dapat memotivasi seorang karyawan dalam mengerjakan tugas. Karakteristik pekerjaan yang paling jelas ialah rutinitas, kemandirian dalam mengerjakan tugas serta tugas yang saling ketergantungan dalam tujuan.

6. *Perceived Organizational Support*

Pelle III (2007) menyatakan penelitian mengenai POS dengan OCB. Hasilnya menunjukkan bahwa POS dan OCB berkorelasi positif,

dimana organisasi yang menyediakan dukungan organisasi kepada karyawan, hal ini menjadi sinyal baik bagi karyawan untuk memberikan timbal baik kepada organisasi melalui peningkatan perilaku kerja atau OCB.

2.1.1.4 Indikator Organizational Citizenship Behavior

Menurut (Podsakoff., et al 1990) dimensi *Organizational Citizenship Behavior* yang telah dinyatakan oleh (Organ, 1998) sehingga menghasilkan 5 dimensi *Organizational Citizenship Behavior* yaitu:

1. *Altruism* (Perilaku membantu)

Perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada rekan kerja dalam suatu organisasi. Contoh perilaku dari dimensi ini diantaranya adalah membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang lebih berat, membantu memberikan arahan kepada karyawan baru yang padahal itu bukan merupakan kewajibannya, menggantikan pekerjaan rekan kerjanya yang berhalangan untuk hadir.

2. *Sportmanship* (Sikap Sportif)

Toleransi pada situasi yang kurang ideal atau tidak nyaman yang terjadi ditempat kerja tanpa mengeluh. Contoh perilaku dari dimensi ini adalah karyawan tidak menghabiskan waktu untuk mengeluhkan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan maupun lingkungan kerjanya, tidak membesar-besarkan masalah yang terjadi di organisasi, mampu mengambil sisi positif dari kondisi yang terjadi.

3. *Courtesy* (Adab)

Membantu mencegah timbulnya masalah dengan rekan kerja. Contoh perilaku dari dimensi ini diantaranya adalah mempertimbangkan dampak dari tindakan yang akan dilakukannya terhadap rekan kerjanya, memberi konsultasi dan informasi yang diperlakukan kepada rekan kerja, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, serta menghargai hak dan privasi mereka.

4. *Civic Virtue* (Kepentingan Umum)

Terlibat dan ikut bertanggung jawab dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi. Tidak hanya aktif dalam mengemukakan pendapat tetapi aktif menghadiri pertemuan-pertemuan dan terus mengikuti perkembangan isu-isu yang terjadi di organisasi. Mengambil inisiatif rekomendasi atau saran inovatif untuk meningkatkan kualitas organisasi.

5. *Conscientiousness* (Kesadaran)

Melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi melampaui persyaratan minimal yang dibutuhkan. Contoh perilaku dari dimensi ini diantaranya adalah mematuhi peraturan-peraturan di organisasi meskipun tidak ada yang mengawasi, selalu tepat waktu dalam hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan, tidak membuang-buang waktu kerja, membersihkan dan merapikan tempat dan peralatan bekerja setelah digunakan, ikut memelihara sumber daya dan hal-hal yang berkaitan dengan memelihara internal.

2.1.2 *Perceived Organizational Support*

2.1.2.1 *Pengertian Perceived Organizational Support*

Persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan mereka. Persepsi dukungan organisasi juga terbentuk berdasarkan pengalaman karyawan terhadap kebijakan / peraturan dan interaksi dengan pengurus organisasi, serta terhadap kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002). Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan mengidentifikasikan dirinya sebagai anggota organisasi dan kemudian mengembangkan hubungan lebih positif terhadap organisasi. Dengan mengidentifikasikan dirinya sebagai anggota organisasi, karyawan tersebut merasa menjadi bagian dari organisasi dan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi dan memberikan kinerja terbaiknya pada organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Perceived organization support adalah tingkat dimana para karyawan mempercayai bahwa organisasi menilai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dukungan organisasi dapat dilihat sebagai perasaan bangga terhadap karyawan, memberi gaji karyawan secara adil dan memenuhi kebutuhan mereka (Robbins & Timothy, 2017: 47).

Persepsi dukungan organisasi adalah rasa dukungan organisasi memulai proses pertukaran sosial, di mana karyawan berkewajiban membantu organisasi mencapai tujuan dan mengharapkan bahwa lebih

banyak upaya atas nama organisasi akan membawa hasil yang lebih besar. Persepsi dukungan organisasi juga dapat memenuhi kebutuhan emosional sosial, yang mengarah pada lebih banyak pengakuan dan komitmen terhadap organisasi, keinginan yang lebih besar untuk membantu organisasi agar berhasil, dan kesehatan mental yang lebih baik (Kurtessis et al., 2017).

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka, memberi dukungan, dan peduli dengan kesejahteraan mereka, Agar karyawan dapat memberikan timbal balik yang positif kepada organisasi.

2.1.2.2 Indikator *Perceived Organizational Support*

Rhoades dan Eisenberger (2002) mengindikasikan tiga indikator *perceived organizational support*, yaitu:

a. Keadilan

Keadilan prosedural mencakup cara yang digunakan organisasi untuk menentukan bagaimana pendistribusian sumber daya di antara karyawan (Greenberg, dalam Rhoades & Eisenberger, 2002). Shore dan Shore (dalam Rhoades & Eisenberger, 2002) menyatakan bahwa keputusan-keputusan dalam organisasi yang memperhatikan keadilan dalam pendistribusian sumber daya memiliki efek kumulatif yang kuat pada persepsi dukungan organisasi. Cropanzo dan Greenberg (dalam Rhoades & Eisenberger, 2002) membedakan

aspek struktural dan aspek sosial dari keadilan prosedural. Aspek struktural merupakan keadilan yang ditinjau dari segi peraturan formal dan kebijakan mengenai karyawan, serta keputusan organisasi yang dapat mempengaruhi karyawan, termasuk pemberitahuan sebelum sebuah keputusan diimplementasikan, penerimaan informasi yang akurat, dan kesempatan memberikan suara dalam pengambilan keputusan, sedangkan aspek sosial merupakan keadilan yang ditinjau dari cara organisasi memperlakukan dan menghormati karyawan.

b. Dukungan atasan

Karyawan mengembangkan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Kottke & Sharafinski, dalam Rhoades & Eisenberger, 2002). Dukungan atasan, seperti pemberian motivasi ataupun pujian pada karyawan memiliki kaitan erat dengan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi, karena atasan sebagai agen organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan (Levinson dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

c. Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerjaan

Bentuk dari penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan adalah sebagai berikut:

- *Pay, recognition, and promotion*

Kesempatan untuk mendapatkan *reward* (gaji, pengakuan, dan promosi) membuat karyawan merasa kontribusinya dihargai sehingga akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002).

- *Job security*

Adanya jaminan bahwa organisasi ingin mempertahankan keanggotaan karyawan di masa depan memberikan indikasi yang kuat terhadap persepsi dukungan organisasi (Griffith dkk., dalam Eisenberger and Rhoades, 2002).

- *Autonomy*

Dengan otonomi, karyawan merasa memiliki kontrol akan pekerjaan mereka. Dengan memberikan kepercayaan organisasi pada karyawan dalam memutuskan bagaimana karyawan akan melaksanakan pekerjaan, persepsi dukungan organisasi pada karyawan akan meningkat (Cameron dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

- *Role stressor*

Stress mengacu pada ketidakmampuan individu mengatasi tuntutan dari lingkungan (Lazarus & Folkman, dalam Rhoades & Eisenberger, 2002). Stres berkorelasi negatif dengan persepsi dukungan organisasi karena faktor-faktor penyebab stres berasal dari lingkungan yang dikontrol oleh organisasi. Stres terkait dengan tiga aspek peran karyawan

dalam organisasi yang berkorelasi negatif dengan persepsi dukungan organisasi, yaitu: tuntutan yang melebihi kemampuan karyawan bekerja dalam waktu tertentu (*work-overload*), kurangnya informasi yang jelas tentang tanggung jawab pekerjaan (*role ambiguity*), dan adanya tanggung jawab yang saling bertentangan (*role-conflict*) (Rhoades & Eisenberger, 2002).

- *Training*

Pelatihan dalam bekerja dilihat sebagai investasi pada karyawan yang nantinya akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi (Wayne dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

- *Organization size*

Individu merasa kurang berharga dalam organisasi yang besar karena kebijakan formal dan prosedur yang dapat menurunkan fleksibilitas dalam memenuhi kebutuhan karyawan sehingga mengurangi persepsi dukungan organisasi. (Dekker & Barling, 1995 ; dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

2.1.2.3 Dampak *Perceived Organizational Support*

Menurut Eisenberger (Rhoades & Eisenberger, 2002), *perceived organizational support* memiliki beberapa dampak, yaitu :

- a. **Komitmen Organisasi**

Atas dasar *reciprocity norm*, persepsi dukungan organisasi akan

menciptakan sebuah kewajiban bagi karyawan untuk peduli dengan kesejahteraan organisasi. Kewajiban tersebut akan meningkatkan komitmen afektif karyawan terhadap organisasi. Persepsi dukungan organisasi juga akan meningkatkan komitmen afektif dengan memenuhi kebutuhan sosioemosional seperti afiliasi dan dukungan emosional. Pemenuhan kebutuhan tersebut menghasilkan rasa yang kuat sebagai anggota organisasi, yang melibatkan keanggotaan karyawan (Rhoades & Eisenberger, 2002).

b. *Job-related effect*

Persepsi dukungan organisasi mempengaruhi reaksi afektif karyawan terhadap pekerjaan mereka, termasuk kepuasan kerja dan mood positif. Kepuasan kerja mengacu pada sikap keseluruhan karyawan terhadap pekerjaan mereka. Persepsi dukungan organisasi berkontribusi terhadap kepuasan kerja dengan memenuhi kebutuhan sosioemosional, meningkatkan harapan kinerja-penghargaan, dan menandakan ketersediaan bantuan bila diperlukan. *Mood* positif berbeda dari kepuasan kerja karena melibatkan keadaan emosi seseorang tanpa objek tertentu. Persepsi dukungan organisasi dapat berkontribusi terhadap perasaan kompetensi dan kelayakan karyawan, sehingga meningkatkan *mood* positif (Rhoades & Eisenberger, 2002).

c. Keterlibatan kerja

Keterlibatan kerja mengacu pada identifikasi dan ketertarikan pada

pekerjaan tertentu yang seseorang lakukan. Kompetensi yang dipersepsikan karyawan berhubungan dengan ketertarikan. Dengan meningkatkan kompetensi yang dimiliki karyawan, persepsi dukungan organisasi dapat meningkatkan minat karyawan dengan pekerjaan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002).

d. Prestasi

Persepsi dukungan organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan melakukan pekerjaan yang melampaui tanggung jawab yang sudah ditugaskan, dan ini akan sangat menguntungkan organisasi. Menurut George dan Brief, pekerjaan tersebut seperti pekerjaan *extra role*, meliputi membantu sesama karyawan, mengambil tindakan yang melindungi organisasi dari risiko, menawarkan saran konstruktif, dan memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat bagi organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002).

e. *Strain*

Persepsi dukungan organisasi diharapkan dapat mengurangi keadaan psikologis yang tidak menyenangkan dan reaksi psikosomatik (disebut tekanan) terhadap *stressor* dengan menunjukkan ketersediaan memberikan dukungan materi dan dukungan emosional ketika dibutuhkan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi dapat menurunkan tingkat stres karyawan baik tinggi dan rendah terhadap *stressor* (Rhoades & Eisenberger, 2002).

f. *Withdrawal behavior*

Withdrawal behavior mengacu pada berkurangnya partisipasi aktif karyawan dalam organisasi. Bentuk *withdrawal behavior* seperti keterlambatan, ketidakhadiran, dan omset yang seadanya. Persepsi dukungan organisasi juga dapat meningkatkan komitmen organisasi afektif, dengan demikian mengurangi *withdrawal behavior* (Rhoades & Eisenberger, 2002)

2.1.3 Karakteristik Pekerjaan

2.1.3.1 Pengertian Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan menurut Robbins (2009:268) dalam (Ardiana, 2020) menyatakan bahwa suatu rincian didalam pekerjaan yang mana dideskripsikan dalam dimensi keanekaragaman keterampilan dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan. Karakteristik pekerjaan antara karyawan mempunyai karakteristik yang berbeda dalam menilai pekerjaan serta bagaimana menyelesaikan keberagaman tugas yang telah dibebankan.

Menurut Elbadiansyah (2019:41) karakteristik pekerjaan adalah suatu uraian yang memberikan informasi dari pekerjaan yang berkaitan dengan tugas-tugas dan tanggung jawab dari pelaksanaan tugas dan kewajiban dari sebuah pekerjaan yang dibebankan karyawan.

Bedasarkan kesimpulan para ahli bahwa karakteristik pekerjaan merupakan suatu kaitan dengan pekerjaannya dengan cara bagaimana karyawan menilai tugas-tugas yang jelas, tanggung jawab, kebebasan

dalam menyelesaikan tugas yang mana dapat berdampak pada kualitas pekerjaannya.

2.1.3.2 Indikator Karakteristik Pekerjaan

Menurut (Hackman & Oldham, 1980) menyatakan bahwa indikator karakteristik pekerjaan antara lain:

1. Variasi Keterampilan (*Skill Variety*)

Variasi keterampilan adalah tingkat dimana seseorang perlu menggunakan berbagai keterampilan dan kemampuannya untuk melakukan pekerjaan. Pekerjaan yang mempunyai keragaman tinggi ini akan membuat karyawan menggunakan beberapa keterampilan dan bakat untuk menyelesaikan tugasnya. Pekerjaan yang beragam dipandang lebih menantang karena mencakup beberapa jenis pekerjaan. Pekerjaan seperti ini menghilangkan rasa kemonotonan yang timbul dari sikap aktivitas yang berulang. Selain itu keragaman keterampilan akan menimbulkan perasaan kompeten yang lebih besar bagi para pekerja, karena para pekerja dapat melakukan jenis pekerjaan yang berlainan dengan cara berbeda.

2. Prosedur dan Ketegasan Tugas (*Task Identity*)

Tingkat dimana suatu pekerjaan itu memerlukan penyelesaian yang menyeluruh dan dapat diidentifikasi. Gerakan manajemen ilmiah masa lampau yang telah menimbulkan pekerjaan yang terlalu dispesialisasikan dan rutinitas para karyawan mengerjakan bagian kecil dari pekerjaan sehingga para karyawan tidak dapat

mengidentifikasi salah satu hasil kerja dengan upaya mereka sendiri. Para karyawan tidak dapat memiliki rasa menyelesaikan atau tanggung jawab terhadap pekerjaan secara keseluruhan.

3. **Kepentingan Tugas (*Task Significant*)**

Tingkat dimana pekerjaan itu dapat memberikan pengaruh besar pada kehidupan atau pekerjaan orang lain. Dengan kata lain sejauh mana tingkat kepentingan pekerjaan tersebut.

4. **Tanggung Jawab (*Autonomy*)**

Tingkat atau keadaan dimana sesuatu pekerjaan itu memberikan kebebasan kepada karyawan untuk dapat merancang dan memprogramkan aktivitas kerjanya sendiri. Pekerjaan yang mempunyai otonomi mendorong karyawan menggunakan kemampuan dan kebijaksanaan untuk dapat menentukan strategi dalam melaksanakan pekerjaannya.

5. **Umpan Balik (*Feedback*)**

Tingkat dimana karyawan mendapat umpan balik dari pengetahuan mengenai hasil dari pekerjaannya. Umpan balik mengacu pada informasi yang diberikan kepada seorang karyawan atas prestasi yang dicapainya dalam pekerjaan. Umpan balik dapat timbul dari pekerjaan itu sendiri, pimpinan, atau rekan kerja lainnya. Gagasan atau kata-kata umpan balik yang cukup sederhana akan sangat penting dan berarti bagi karyawan, terlebih apabila diwujudkan dalam bentuk hadiah atau bonus. Mereka perlu mengetahui seberapa

baik prestasi mereka, karena mereka menyadari bahwa prestasi itu memang berbeda-beda, dan agar dapat melakukan penyesuaian diri melalui proses perolehan atau pembentukan keahlian.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 *Perceived Organizational Support dan Organizational Citizenship Behavior*

Ketika seorang karyawan yang merasa dirinya diperhatikan oleh perusahaan dan dihargai kontribusinya dengan diberikannya timbal balik yang seimbang, maka karyawan tersebut akan merasa nyaman, Ketika rasa nyaman karyawan tersebut dengan pekerjaannya akan menimbulkan perilaku positif terhadap perusahaannya. *Organizational Citizenship Behavior* akan tumbuh dengan baik pada setiap karyawan. Karyawan akan membantu rekan kerjanya dengan sukarela, ketika rekan kerjanya mengalami kesulitan juga karyawan akan membangun relasi yang baik dengan rekan kerja yang lain.

Pernyataan di atas didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Charli & Sopali, 2022), Aprilani et al., (2021) menyatakan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal tersebut dapat diartikan semakin tinggi dukungan dari organisasi akan berpengaruh baik pada perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan.

2.3.2 Karakteristik pekerjaan dan *Organizational Citizenship Behavior*

Karakteristik pekerjaan merupakan suatu kegiatan yang menentukan kesesuaian karyawan dengan suatu bidang pekerjaan yang dilakukan oleh

karyawan tersebut. Kesesuaian pekerjaan karyawan pada organisasi tersebut akan membuat karyawan menekuni pekerjaannya dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Ketika mereka telah bertanggung jawab akan pekerjaannya akan menghasilkan kualitas kerja yang baik. Hal tersebut akan memicu perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang baik pada setiap karyawan, yang mana jika salah satu dari rekan kerjanya mengalami kesulitan, mereka karyawan yang lain akan senantiasa membantu untuk tujuan organisasi karena mereka merasa ada rasa tanggung jawab yang telah melekat pada diri karyawan dan adanya umpan balik yang baik dari sesama rekan kerjanya maupun dari organisasinya.

Pernyataan diatas didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Charli & Sopali, 2022), Anjarwati et al., (2019) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal tersebut dapat diartikan apabila kesesuaian pekerjaan dan adanya umpan balik yang sesuai akan berpengaruh terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior*.

2.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori yang ada dan telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, maka secara konseptual ialah:

Perilaku karyawan dalam memberikan kontribusi positif tidak hanya terbatas dalam kewajiban formal melainkan melebihi kewajiban formalnya. Perilaku dalam bentuk kerelaan untuk memberikan kontribusi lebih dari kewajibannya. Perilaku tersebut muncul akibat inisiatif dari dalam diri karyawan tanpa adanya tekanan dari

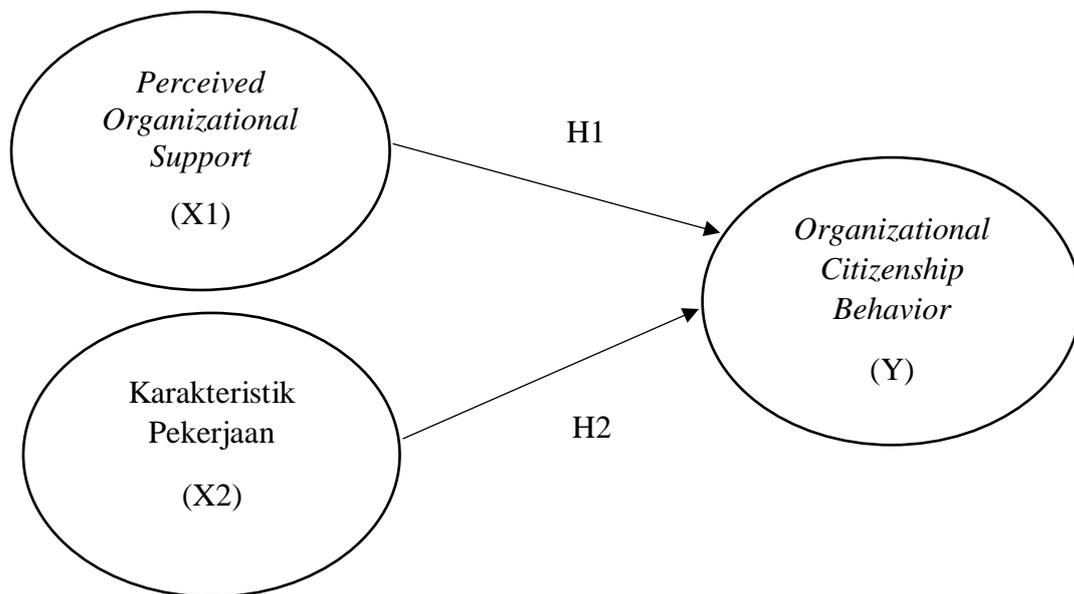
organisasi. Perilaku ini disebut *Organizational Citizenship Behavior*. Perilaku sukarela dalam memberikan kontribusi melebihi perannya muncul disebabkan karena karyawan merasa kontribusi yang diberikan dihargai oleh organisasi. Seperti dirinya diperlakukan dengan adil, atasan memberi dukungan serta karyawan merasa bahwa organisasi memperlakukan kesejahteraannya. Dengan adanya persepsi yang positif terhadap organisasi, seorang karyawan akan bekerja melebihi peranannya dengan mencurahkan segala kemampuan yang dimiliki serta karyawan cenderung memiliki sikap loyalitas yang tinggi terhadap organisasi.

Munculnya perilaku OCB tidak hanya dari POS melainkan juga dari karakteristik pekerjaan. Karakteristik pekerjaan merupakan suatu perencanaan kegiatan kerja karyawan yang disusun berdasarkan kemampuan karyawan tersebut. Apabila adanya kesesuaian tugas pada setiap karyawan dan karyawan tersebut dapat mengeskplotasi juga dapat mengembangkan keterampilannya dalam bekerja akan timbul rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya, lalu jika rasa tanggung jawab tersebut telah melekat pada diri karyawan akan menghasilkan kualitas kerja yang baik apa lagi jika hal tersebut mendapatkan timbal balik yang seimbang dari sesama rekan kerjanya juga dari organisasinya. Pastinya akan timbul perilaku OCB yang baik dalam diri karyawan sehingga dapat menghasilkan hasil kerja yang memuaskan sesuai harapan organisasi untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

Hal tersebut mengidentifikasikan bahwa hubungan *perceived organizational support* (x1) akan berpengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational*

citizenship behavior (y) dan dari karakteristik pekerjaan (x2) akan berpengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior* (y).

Untuk memudahkan dalam memahami kerangka konseptual tersebut, maka dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka konseptual

2.4.1 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, (Sugiyono, 2013:93). Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 : diduga terdapat pengaruh *perceived organizational support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang.

H2 : diduga terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan dengan *Organizational Citizenship Behavior* Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang.