

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memberikan jabaran terkait landasan teori yang dijadikan acuan dan juga pengambilan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini. Penelitian penelitian terdahulu juga diikut sertakan untuk memperkuat kebenaran empiris dalam penelitian ini.

2.1 Definisi Organizational Citizenship Behavior

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah sebuah kontribusi kerja yang diberikan oleh seorang karyawan ketika melebihi tuntutan peran dalam tempat pekerjaan dan mendapatkan penghargaan berdasarkan hasil dari kinerja karyawan tersebut. Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat dilibatkan dalam beberapa perilaku seperti perilaku Menolong teman satu tempat kerja, mengikuti peraturan dan prosedur di tempat kerja, menjadi sukarelawan terhadap pekerjaan tambahan.

Dalam pendapat yang dikemukakan oleh (Eflina Purba dan Ali Nina Liche Seniati, 2004) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah sebuah kegiatan yang bersifat sukarela dari anggota pada suatu organisasi yang mendukung sebuah fungsi dari organisasi, perilaku tersebut bersifat menolong yang di implementasikan dalam tindakan yang menunjukkan sikap tidak

mementingkan terhadap diri sendiri dan memberikan bentuk perhatian terhadap kesejahteraan orang lain. Sedangkan pendapat dari (Organ, 2006) yang memberikan pernyataan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sangat penting dalam sebuah organisasi. Organisasi lebih lanjut bahwa perilaku OCB dapat memberikan efisiensi dan produktifitas yang maksimal bagi karyawan maupun organisasi sehingga memberikan kontribusi efektif bagi organisasi.

Beberapa pendapat yang dikemukakan pada penelitian sebelumnya mengenai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan sebuah perilaku yang ditampilkan oleh karyawan yang tidak sekedar melakukan kewajiban dan juga tanggung jawab namun dapat melakukan peran lebih dari pada yang menjadi tanggung jawab karyawan tersebut tanpa merasa adanya paksaan dan juga imbalan hanya untuk kepentingan sebuah organisasi

2.1.1 Dimensi – Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut (Purnamie Titisari. (2014) Ada beberapa Dimesni dalam *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, yaitu :

1. Altruism

Merupakan perilaku karyawan dalam memberikan bantuan rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan terhadap tugas dalam perusahaan maupun masalah pribadi, Dimensi tersebut mengarah terhadap memberikan pertolongan yang bukan kewajiban yang harus mereka tanggung

2. *Civic Virtue*

Merupakan perilaku yang menunjukkan indikasi tanggung jawab pada sebuah perusahaan (mengikuti perubahan dalam sebuah perusahaan, melakukan inisiatif untuk bisa merekomendasikan dalam sebuah operasi atau prosedur organisasi yang bisa diperbaiki dalam sebuah perusahaan). Pada dimensi ini mengarah pada tanggung jawab perusahaan yang diberikan kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan

3. *Conscientiousness*

Merupakan perilaku yang ditunjukkan oleh seorang karyawan untuk bisa melebihi dari yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang dilakukan oleh seorang karyawan atau tugas dari karyawan tersebut. Dimensi yang dimaksud ini menjangkau jauh dari panggilan tugas

4. *Courtesy*

Yakni sebuah Tindakan dalam menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja supaya terhindar dari masalah *interpersonal*. Dimensi ini memberikan maksud yakni seseorang yang menghargai dan juga memperhatikan orang lain.

5. *Sportmanship*

Merupakan perilaku yang dapat menunjukkan toleransi terhadap keadaan yang kurang baik dalam perusahaan tanpa mengajukan keberatan, hal ini dicontohkan dengan tidak suka protes, tidak suka mengeluh

2.2 Definisi *Perceived Organizational Support*

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh (Eisenberger, 1986b) dukungan organisasi menjadi sebuah persepsi karyawan bahwa organisasi peduli akan kesejahteraan karyawan tersebut. Dalam hal ini didukung dalam sebuah teori terkait pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*) bahwa sebuah perusahaan yang memberikan dukungan terhadap karyawan akan menimbulkan timbal balik dalam diri karyawan tersebut. Karyawan akan membalas perilaku dengan memberikan kinerja yang baik pada perusahaan seperti memberikan ide ide baru untuk berinovasi. Sebaliknya, jika karyawan merasa tidak mendapatkan dukungan dari perusahaan maka karyawan juga memberikan kinerja yang kurang efektif dengan pelanggaran organisasi supaya organisasi tersebut mendapatkan balasan yang sama atas upaya mereka (Eisenberger, 2011)

Dukungan organisasi dapat dirasakan oleh karyawan ketika sebuah perusahaan mampu memenuhi sosial emosional bagi karyawan akan penghargaan, persetujuan, afiliasi, dukungan emosional. Sebagai karyawan yang memiliki sosial emosional yang tinggi pasti memiliki kewajiban besar untuk memberikan timbal balik terhadap perilaku organisasi dengan komitmen afektif yang tinggi sehingga *Perceived Organizational Support* membuat karyawan memiliki keterlibatan dalam organisasi dan juga terikat dalam emosional.

2.2.1 Dimensi Perceived Organizational Support

Menurut (Rhoades & Eistenberger, 2002) tiga dimensi dari *Perceived Organizational Support* yang dirasakan bagi karyawan yakni:

a. Keadilan yang diterima

Keadilan menyangkut bagaimana mendistribusikan sumber daya pada karyawan, keadilan dibagi menjadi 2 aspek yakni aspek Struktural dan juga Sosial. Aspek Struktural merupakan peraturan yang bersifat formal mengenai kebijakan karyawan sedangkan terkait aspek sosial merupakan cara perusahaan yang memberikan rasa hormat dan penghargaan terhadap kinerja. dari penelitian yang diteliti oleh Rhoades & Eisenberger menjelaskan juga bahwa adanya hubungan positif yang kuat terkait keadilan dan juga *Perceived Organizational Support*

b. Dukungan *Supervisor*

Karyawan memiliki pandangan terhadap sejauh mana atasan dari perusahaan menilai dari kontribusi dan juga turut memperhatikan kesejahteraan karyawan karena atasan juga bertanggung jawab terhadap kinerja mereka, selain hal tersebut bahwa orientasi dari atasan menjadi salah satu indikator dukungan organisasi kepada karyawan

c. Penghargaan perusahaan

Karyawan mendapatkan dukungan perusahaan melalui beberapa penghargaan. Terdapat berbagai jenis penghargaan yang bisa dirasakan oleh karyawan contohnya kenaikan gaji dan juga promosi jabatan. bahwa penghargaan yang tertinggi diberikan oleh perusahaan akan memberikan dorongan untuk kinerja yang tinggi karena mendapatkan pencapaian dalam berkompetensi.

2.3 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu menjadi referensi bagi peneliti untuk dapat meneliti *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian yang dilakukan oleh (Intifada & Nurtjahjanti, 2013) dengan topik penelitian yang berjudul Hubungan antara *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan hotel pandanaran Semarang. Penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support*

berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang tunjukkan dengan bukti bahwa semakin tinggi *Perceived Organizational Support* maka *Organizational Citizenship Behavior* akan semakin meningkat.

Penelitian terdahulu oleh (Didit Pratama Putra & A.A Ayu Sriathi., 2017) dengan topik penelitian yang berjudul **Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior***. Penelitian yang dilakukan memberikan hasil bahwa *Perceived Organizational Support* dan *Komitmen Organisasi* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. *Organizational Citizenship Behavior* meningkat bila dipengaruhi oleh dua variabel tersebut.

Penelitian dari (Alimatus Sahrah, 2017) dengan judul ***Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat rumah sakit**. Penelitian yang dilakukan tersebut memberikan hasil bahwa terdapat hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* kepada perawat yang ada di rumah sakit. *Perceived Organizational Support* memberikan bukti bahwa adanya dukungan dalam organisasi terhadap ide-ide perawat dan terdapat dukungan organisasi terhadap kesejahteraan karyawan, yakni *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat rumah sakit.

Penelitian dari (Meliana Sutanto dan Roy Setiawan, 2018.) dengan judul **Pengaruh *Perceived Organizational Support (POS)* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan *Organizational Trust* sebagai variabel**

intervening di Hypermart Royal Plaza di Surabaya. Penelitian yang dilakukan menemukan hasil bahwa Perceived Organizational Support (X) berpengaruh signifikan positif terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y).

Tabel 2. 1

Penelitian Terdahulu

No	Judul	variabel	Kesimpulan
1	Hubungan antara <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada karyawan hotel pandanaran Semarang	Independen : <i>Perceived Organizational Support</i> Dependen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	- <i>Perceived Organizational Support</i> dari hasil penelitian yang ditemukan terdapat hubungan positif antara <i>Perceived Organizational Support</i> dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> - Semakin tinggi <i>Perceived Organizational Support</i> dengan

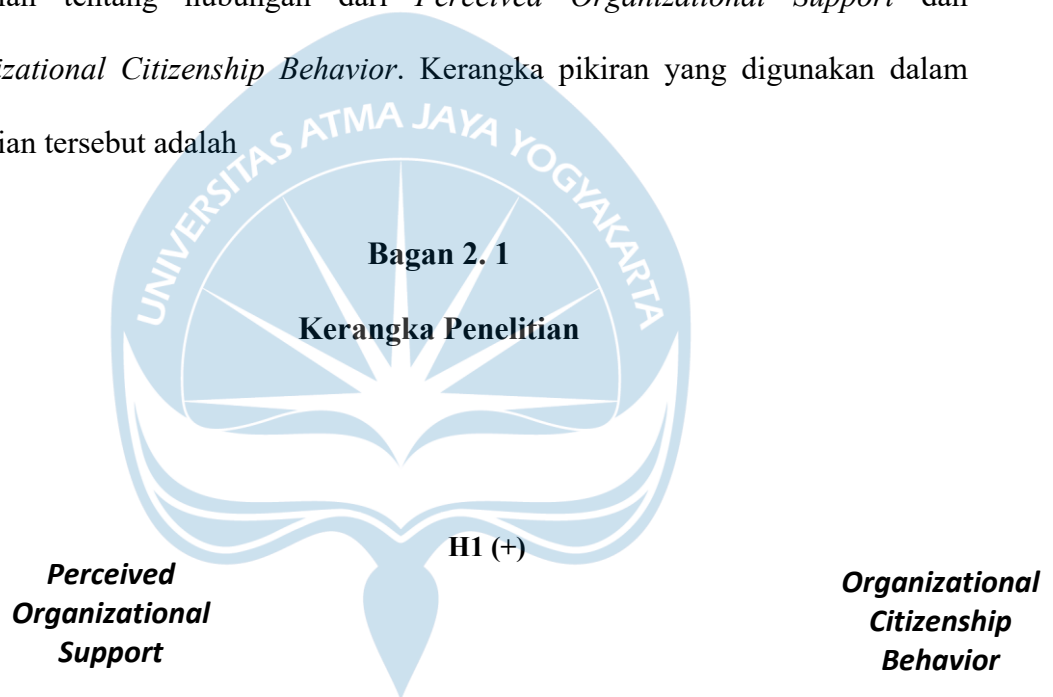
			<i>organizational Citizenship Behavior</i> dan juga sebaliknya
2	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Independen : <i>Perceived Organizational Support</i> Komitmen Organisasi Dependen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	-Hasil analisis regresi linear berganda memberikan indikasi bahwa <i>Perceived Organizational Support</i> dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> - <i>Organizational Citizenship Behavior</i> meningkat dengan pengaruh dari dua variabel tersebut.
3	<i>Perceived Organizational</i>	Independen : <i>Perceived</i>	-Terdapat hubungan antara <i>Perceived</i>

	<i>Support dan Organizational Citizenship Behavior</i> pada perawat rumah sakit	<i>Organizational Support</i> Dependen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Organizational Support dan Organizational Citizenship Behavior</i> pada perawat rawap inap Rumah Sakit <i>-Perceieved Organizational Support</i> menyatakan bahwa perawat merasa adanya dukungan organisasi terhadap ide ide karyawan dan juga adanya dukungan organisasi terhadap kesejahteraan karyawan
4	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap	Independen : <i>Perceived Organizational Support</i>	- Semua Variabel bebas berpengaruh

	<i>Organizational</i> <i>Citizenship</i> <i>Behavior</i> karyawan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya	Dependen : <i>Organizational</i> <i>Citizenship</i> <i>Behavior</i>	signifikan terhadap <i>organizational</i> <i>Citizenship</i> <i>Behavior</i>
5	Pengaruh <i>Perceived</i> <i>Organizational</i> <i>Support (POS)</i> Terhadap <i>Organizational</i> <i>Citizenship</i> <i>Behavior (OCB)</i> dengan <i>Organizational</i> <i>Trust</i> sebagai variabel <i>intervening</i> di Hypermart Royal Plaza di Surabaya.	Independen : <i>Perceived</i> <i>Organizational</i> <i>Support</i> Dependen : <i>Organizational</i> <i>Citizenship</i> <i>Behavior</i> Intervening: <i>Organizational</i> <i>Trust</i>	-Hasil dari analisis yang didapatkan dari koefisien jalur pada variabel <i>Perceived</i> <i>Organizational</i> <i>Support</i> terhadap <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behavior</i> bersifat positif

2.5 Kerangka Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh (Intifada & Nurtjahjanti, 2013) melakukan penelitian tentang hubungan dari *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Kerangka pikiran yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah



2.6 Hipotesis

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu satu variabel independent, satu variabel dependen. *Perceived Organizational Support* sebagai variabel independent (X), *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel dependen (Y)

2.6.1 Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior

Dukungan perusahaan dirasakan oleh karyawan, sehingga karyawan memberikan hubungan timbal balik yang positif kepada organisasi salah satunya dengan perilaku kewarganegaraan organisasi yang baik untuk perusahaan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Intifada & Nurtjahjanti, 2013) menjelaskan mengenai hubungan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dapat dijelaskan dalam kegiatan sehari-hari dalam lingkup perusahaan.

Hipotesis : *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*