

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Social Exchange Theory*

2.1.1. Definisi *Social Exchange Theory*

Social Exchange Theory menjelaskan bahwa interaksi sosial individu bersifat sukarela dan dimotivasi oleh harapan memperoleh keuntungan, yang umumnya diberikan oleh orang lain (Blau, 1967). Mekanisme awal pertukaran sosial muncul dari kebutuhan untuk membalas manfaat yang telah diterima, demi menjaga kelangsungan hubungan dan memperoleh manfaat serupa di masa depan. Individu merasa memiliki kewajiban moral untuk merespons bantuan atau layanan yang mereka terima, dengan harapan akan mendapat bantuan serupa ketika membutuhkannya di masa depan. Berbeda dengan pertukaran ekonomi, pertukaran sosial tidak dilandasi oleh kewajiban yang diatur secara eksplisit, melainkan terbentuk melalui norma-norma sosial dan harapan timbal balik yang bersifat implisit (Blau, 1967).

Dalam praktiknya, pertukaran sosial melibatkan pemberian bantuan atau manfaat yang menciptakan kewajiban moral bagi pihak penerima di masa mendatang. Bentuk dan waktu pengembalian tidak bisa ditentukan atau dinegosiasikan secara langsung, melainkan diserahkan sepenuhnya kepada kebijaksanaan pihak penerima. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi elemen kunci dalam mempertahankan hubungan sosial yang sehat. Pertukaran

semacam ini secara alami akan menimbulkan perasaan tanggung jawab, rasa terima kasih, dan memperkuat kepercayaan antar individu (Blau, 1967). Teori ini sangat relevan dalam konteks organisasi, di mana hubungan positif antara pemberi kerja dan karyawan yang dibangun atas dasar saling percaya dan saling memberi dapat berkontribusi pada peningkatan kompetensi dan kinerja organisasi. Terdapat banyak variasi dalam teori pertukaran sosial akan tetapi sebagian besar dari teori tersebut memiliki beberapa kesamaan utama yaitu perlakuan awal yang diberikan oleh sang aktor kepada individu target, respon timbal balik dari target, baik dalam bentuk sikap maupun perilaku terhadap tindakan tersebut, dan pembentukan hubungan antara kedua pihak (Cropanzano et al., 2017). Teori ini memprediksi reaksi ketika tindakan positif diberikan maka cenderung akan dibalas dengan cara yang sama yaitu dengan memberikan respon yang lebih positif atau lebih sedikit respon yang bersifat negatif (Cropanzano et al., 2017).

2.1.2. Konsep dan Prinsip Utama dari *Social Exchange Theory*

Berikut ini merupakan konsep dan prinsip-prinsip utama dari *Social Exchange Theory* yaitu:

a. Imbalan dan Biaya

Social Exchange Theory menyatakan bahwa setiap individu berusaha untuk memaksimalkan imbalan dan meminimalkan biaya dalam interaksi dengan orang lain. Imbalan mencakup dukungan emosi, rasa persahabatan, dan sumber daya sedangkan biaya mencakup upaya, pengorbanan, dan

pengalaman negatif yang berkaitan dengan hubungan tersebut (Thi Nong et al., 2024).

b. Tingkat Perbandingan

Setiap individu memiliki tingkat perbandingan yang menjadi standar atau ekspektasi individu mengenai hasil yang seharusnya mereka terima dalam suatu hubungan. Ketika kenyataannya melebihi tingkat ekspektasi maka individu cenderung menganggap hubungan tersebut memuaskan (Thi Nong et al., 2024).

c. Tingkat Perbandingan untuk Alternatif

Individu juga mempertimbangkan alternatif ketika mengevaluasi hubungan yang terjadi. Jika alternatif yang tersedia memberikan imbalan yang lebih besar dan biaya yang lebih sedikit, individu tersebut mungkin akan lebih memilih alternatif tersebut dan meninggalkan hubungan saat ini (Thi Nong et al., 2024).

d. Kesetaraan

Kesetaraan berkaitan erat dengan pertukaran sosial yang menunjukkan bahwa individu berusaha untuk mendapatkan keadilan dan kesetaraan dalam hubungan. Individu mencari keseimbangan antara imbalan yang mereka terima dan kontribusi yang mereka berikan agar mewujudkan pertukaran yang adil (Thi Nong et al., 2024).

e. Kepercayaan dan komitmen

Kepercayaan merupakan faktor penting karena individu selalu percaya bahwa imbalan yang dijanjikan akan selalu diberikan. Tidak hanya

kepercayaan, komitmen terhadap suatu hubungan juga penting karena memengaruhi kesediaan individu untuk tetap dalam hubungan dan menanggung biaya dalam jangka pendek untuk manfaat jangka panjang (Thi Nong et al., 2024).

f. *Output* hubungan

Hasil dari pertukaran sosial dapat bervariasi secara luas, termasuk hubungan yang stabil dan memuaskan ketika imbalan melebihi biaya, serta ketidakpuasan dan pembubaran ketika biaya melebihi imbalan atau bahkan hubungan eksploitatif di mana hanya satu pihak saja yang mendapatkan keuntungan secara signifikan dengan mengorbankan pihak lain (Thi Nong et al., 2024).

2.2. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

2.2.1. Definisi OCB

OCB pada awalnya dicirikan sebagai perilaku individu yang bersifat diskresioner, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal dan secara keseluruhan mempromosikan fungsi organisasi yang efektif (Organ, 1988 dalam Singh et al., 2023). OCB memiliki sifat diskresioner yang berarti menjadi pilihan setiap individu yang tidak dapat dipaksakan sebagai suatu kewajiban. OCB diinisiasi oleh masing-masing pilihan individu. Menurut Organ (1997) dalam Palihakkara & Weerakkody (2019) menyebutkan bahwa OCB mengacu pada kontribusi terhadap pemeliharaan dan peningkatan konteks sosial dan psikologis yang

mendukung pelaksanaan tugas. Karyawan yang percaya bahwa mereka adalah warga organisasinya bersedia mengambil inisiatif yang tidak hanya membantu rekan kerja saja tetapi organisasi secara keseluruhan (Planer, 2019). Karyawan yang terlibat melampaui peran formal mereka secara sukarela membantu orang lain dan memberikan saran yang pada akhirnya mampu meningkatkan kinerja pekerjaan juga disebut sebagai OCB. Menurut Podsakoff et al. (2000) perilaku OCB tetap dipandang sebagai tindakan sukarela yang tidak diwajibkan, serta jarang mendapatkan penghargaan secara formal atau eksplisit di dalam organisasi.

2.2.2. Dimensi OCB

Organ(1988) dalam Khajoei et al. (2024) merangkum lima dimensi OCB yaitu *altruism*, *courtesy*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, dan *civic virtue*. Berikut penjelasan masing-masing dimensi dari OCB:

1. *Altruism*

Altruism mewakili tindakan yang menguntungkan sehingga mampu memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan lain dan menjalin hubungan kerja yang baik (Khajoei et al., 2024). Dimensi ini dapat digambarkan sebagai perilaku menolong sesama manusia yang mengalami kesulitan berkaitan dengan tugas-tugas perusahaan maupun masalah pribadi. Dalam konteks karyawan rumah sakit yaitu perawat, faktor yang memiliki pengaruh paling tinggi dalam variabel ini adalah menggantikan rekan kerja yang berhalangan hadir. Hal ini menunjukkan

bahwa perawat membantu perawat lain dalam menjalankan tugas untuk mendukung kinerja perawat (Azizah et al., 2024).

2. *Courtesy*

Courtesy mencakup tindakan yang dapat membantu rekan kerja dan mencegah permasalahan agar mampu menjaga hubungan baik (Khajoei et al., 2024). *Courtesy* terdiri dari faktor yang mengikuti perubahan yang terjadi di dalam organisasi dan mengikuti perkembangan organisasi. Berdasarkan penelitian Azizah et al. (2024) penerapan perilaku sopan santun pada perawat sudah sangat tinggi dan peraturan yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit membuat perawat lebih disiplin dalam bekerja.

3. *Conscientiousness*

Conscientiousness menandakan serangkaian perilaku yang dapat melampaui persyaratan minimum peran organisasi (Khajoei et al., 2024). Perilaku ini bersifat sukarela tanpa mempertimbangkan imbalan atau penghargaan yang akan diterima. Perilaku ini dapat ditunjukkan dengan tingkat keahlian. Menurut hasil penelitian Azizah et al. (2024) dimensi ini terlihat dari perawat yang berusaha untuk selalu datang tepat waktu dan berusaha untuk datang sesegera mungkin saat dibutuhkan terutama dalam keadaan mendesak.

4. *Sportsmanship*

Sportsmanship berarti toleransi karyawan terhadap kondisi organisasi di bawah standar tanpa adanya keluhan dan upaya untuk

menyingkirkan masalah secara tidak realistis (Khajoei et al., 2024). Karyawan memiliki perilaku sportif yang tidak mengeluh terhadap kebijakan perusahaan. Perilaku ini mendukung iklim positif di tempat kerja karena perilaku yang lebih sopan dan bekerja sama dengan orang lain. Berdasarkan hasil penelitian Azizah et al. (2024), dimensi ini terlihat dari perawat yang berusaha untuk tidak mencari-cari kesalahan rumah sakit tempat mereka bekerja.

5. *Civic Virtue*

Civic Virtue ditandai dengan perilaku yang menunjukkan kepedulian dan minat karyawan terhadap kehidupan organisasi (Khajoei et al., 2024) sehingga memiliki rasa tanggung jawab seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, berinisiatif untuk merekomendasikan perubahan untuk efisiensi dan kemajuan perusahaan. Dimensi ini dapat digambarkan melalui perawat yang memiliki keinginan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya untuk rumah sakit seperti mengikuti pelatihan agar dapat lebih profesional dalam bekerja (Azizah et al., 2024).

Menurut Williams & Anderson (1991) OCB dapat diklasifikasikan menjadi dua dimensi besar yaitu OCB terhadap individu (OCBI) dan OCB terhadap organisasi (OCBO). Dimensi ini bergantung pada target penerima manfaat. Berikut penjelasan mengenai dua dimensi ini:

1. OCBI diartikan dengan memberikan dukungan kepada rekan kerja terkait dengan tugasnya dan menunjukkan empati saat mereka mengalami masalah pribadi. *Altruism* dan *courtesy* merupakan perilaku yang menunjukkan OCBI (Williams & Anderson, 1991). Salah satu contoh dari OCBI adalah membantu staf menyelesaikan tugas dan kewajiban secara sukarela. Rekan kerja dapat memengaruhi persepsi karyawan terhadap hubungan dengan rekan kerjanya apakah hubungan tersebut positif atau suportif (Young & Parker., 1999; Podsakoff *et al.*, 2000 dalam Goo et al., 2022). Perasaan positif terhadap rekan kerja dapat membentuk pandangan bahwa organisasi tersebut merupakan tempat kerja yang lebih baik, yang pada akhirnya memotivasi individu untuk memiliki sikap yang lebih baik terhadap pekerjaan dan organisasi tempat mereka bekerja (Mathieu & Zajac, 1990; Edwards & Peccei, 2010 dalam Goo et al., 2022). Dengan demikian, OCBI memperkuat hubungan antar rekan kerja, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan meningkatkan motivasi serta sikap karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi untuk mendukung pencapaian tujuan bersama.
2. OCBO merupakan bentuk perilaku sukarela yang bertujuan untuk memberi manfaat bagi organisasi secara keseluruhan ketika karyawan membantu organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang memiliki OCB dapat disebut sebagai aset berharga organisasi dan

merupakan sumber keunggulan kompetitif. *Sportsmanship*, *civic virtue*, dan *conscientiousness* merupakan perilaku yang menunjukkan OCBO (Williams & Anderson, 1991). OCBO merepresentasikan kesediaan rekan kerja untuk secara aktif berpartisipasi dalam tata kelola organisasi seperti menghadiri rapat, terlibat dalam diskusi mengenai kebijakan organisasi (Organ, 1997 dalam Goo et al., 2022).

2.2.3. Faktor yang memengaruhi OCB

Faktor yang memengaruhi OCB dibagi menjadi dua yaitu faktor internal dan eksternal.

a. Faktor Internal

1. *Personality*

Personality merupakan faktor internal dalam diri seseorang yang memengaruhi kehidupan individu dan berperan penting pada kelangsungan hidup organisasi (Widodo & Ciptaningsih, 2023).

Personality dapat diukur melalui lima indikator yaitu *extraversion*, *agreeableness*, *conscientiousness*, *openness*, dan *neuroticism*. *Extraversion* adalah kecenderungan untuk mencari rangsangan dan menikmati kebersamaan dengan orang lain. *Agreeableness* merujuk pada kecenderungan untuk berbelas kasih dengan orang lain yang berkisar dari sifat baik hati, kooperatif, rasa percaya, dan membantu di satu sisi hingga mudah marah, curiga, dan tidak kooperatif di sisi

lainnya. *Conscientiousness* mencerminkan kecenderungan untuk menunjukkan disiplin diri, berusaha untuk mencapai kompetensi dan pencapaian. *Openness* kecenderungan untuk terbuka dan menikmati pengalaman serta ide baru. *Neuroticism* merujuk pada kecenderungan untuk mudah mengalami emosi negatif (Costa & McCrae, 1992 dalam Widodo, 2021). Dengan asumsi kelima indikator stabil maka memiliki potensi untuk meningkatkan OCB. Berdasarkan penelitian oleh Widodo & Ciptaningsih (2023) bahwa *personality* memiliki pengaruh yang signifikan dan langsung terhadap OCB. Sebagai contoh seorang dosen yang ramah menunjukkan tindakan welas asih seperti bersikap baik, mau bekerja sama, percaya, dan saling membantu. Mereka cenderung memiliki *altruism* yang tinggi yang direalisasikan dengan membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan terkait tugas yang diberikan (Widodo & Ciptaningsih, 2023).

2. *Job Satisfaction*

Job satisfaction menunjukkan kondisi sentimental positif karyawan. Hal ini berarti karyawan yang lebih puas akan menumbuhkan perilaku OCB (Shrestha & Bhattarai, 2022). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shrestha & Bhattarai (2022) yaitu *job satisfaction* memengaruhi OCB secara positif sehingga menumbuhkan kebiasaan kerja yang baik. *Job satisfaction* adalah

sikap yang dibentuk oleh hubungan pertukaran terhadap pekerjaan, sedangkan OCB adalah perilaku positif yang ditentukan oleh model yang ada. Kedua hal tersebut merupakan perilaku organisasi yang berhubungan dengan pekerjaan di mana sikap (*job satisfaction*) mengkonstruksi tindakan OCB. Hubungan positif ini memungkinkan karyawan untuk bekerja lebih efektif.

3. *Organizational Commitment*

Organizational commitment dapat disebut sebagai sejauh mana karyawan percaya untuk mencapai tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk tetap bersama organisasi (Mathis, 2006 dalam Aprilani et al., 2021). *Organizational commitment* berpengaruh terhadap OCB (Aprilani et al., 2021). Menurut Greenberg & Baron (2003) dalam Aprilani et al. (2021) karyawan yang memiliki *organizational commitment* yang tinggi akan lebih stabil dan produktif sehingga memberikan keuntungan bagi organisasi. Karyawan tersebut akan memiliki pandangan positif dan akan melakukan yang terbaik untuk kepentingan organisasi. Hal ini membuat karyawan memiliki OCB yang lebih tinggi.

b. Faktor Eksternal

1. *Leadership*

Leadership adalah proses formal atau informal di mana seseorang berinteraksi dan memengaruhi sekelompok orang untuk menetapkan dan mempertahankan standar kinerja, mengembangkan

keterampilan khusus sekaligus mencapai hasil yang maksimal (Santos et al., 2023). *Leadership behaviour* berpengaruh terhadap OCB (Tran, 2024). Semakin baik *leadership behavior* yang dimiliki oleh seorang pemimpin maka akan mampu meningkatkan OCB dari karyawan. Para pemimpin harus menciptakan kode etik yang akan meningkatkan kebahagiaan, kekompakan kelompok, dan simpati karyawan agar mampu meningkatkan OCB karyawan (Tran, 2024).

2. Stres Kerja

Stres adalah kondisi dalam diri seseorang yang muncul sebagai rasa tidak nyaman secara fisik, dipengaruhi oleh faktor lingkungan atau situasi sosial yang berpotensi merugikan (Ali, 2023). Stres di tempat kerja didefinisikan sebagai suatu lingkungan yang dinamis di mana seseorang dihadapkan pada keterbatasan atau kewajiban yang berkaitan dengan semua keinginan yang pada kenyataannya hal tersebut tidak dapat diprediksi (Robbins, 2007 dalam Ali, 2023). Berdasarkan penelitian oleh Ali (2023) stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap OCB. Semakin tinggi stres kerja yang dimiliki karyawan maka akan menurunkan OCB.

3. *Perceived Organizational Support* (POS)

POS dipercaya dapat meningkatkan OCB karyawan dalam perusahaan. Ketika karyawan merasakan dukungan yang diberikan oleh organisasi, mereka akan merasa lebih nyaman, dihargai atas

kontribusinya, dan diperhatikan oleh perusahaan. Perasaan memiliki terhadap perusahaan akan meningkat, sehingga karyawan memiliki OCB (Aprilani et al., 2021). Pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian bahwa POS memiliki pengaruh terhadap OCB (Aprilani et al., 2021). POS menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi OCB.

2.3. *Perceived Organizational Support (POS)*

2.3.1. Definisi POS

Di tempat kerja, karyawan menjalin hubungan sosial dengan anggota organisasi dan mempertahankan hubungan tersebut dengan saling mendukung satu sama lain (He *et al.*, 2009 dalam Choi et al., 2022). Karyawan menerima dukungan dari berbagai pihak di lingkungan sosialnya seperti keluarga, teman, lingkungan sekitar dan bahkan rekan kerja mereka (Lakey & Orehek, 2011 dalam Choi et al., 2022). POS yang diberikan mengarah pada pengembangan hubungan sosial. Hubungan sosial tidak terbatas pada hubungan interpersonal akan tetapi karyawan juga dapat membangun dan mengembangkan hubungan sosial dengan organisasi mereka sendiri (Cropanzano & Mitchell, 2005 dalam Choi et al., 2022). Definisi POS menurut para ahli:

1. Konsep POS digambarkan sebagai keyakinan global karyawan tentang sejauh mana organisasi peduli terhadap kesejahteraan karyawan dan

menghargai kontribusi mereka (Eisenberger *et al.*, 1986 dalam Singh *et al.*, 2023).

2. Menurut Ardias (2019) dalam Sumardjo & Supriadi, (2023) POS merupakan persepsi karyawan yang terdiri dari kebijakan, norma, dan prosedur organisasi mengenai penilaian kontribusi dan kesejahteraannya.
3. Suatu ukuran komitmen organisasi terhadap karyawannya (Makanjee *et al.*, 2006 dalam Allieu *et al.* (2024).
4. Sejauh mana karyawan merasa bahwa mereka didukung oleh atasan atau supervisor mereka (Gagon & Michael, 2004 dalam Allieu *et al.*, 2024).
5. Hubungan baik karyawan dengan atasannya dan karyawan dapat mengandalkan mereka untuk menyampaikan permasalahan pribadi (Lynch, Eisenberger, & Armeli, 1999 dalam Allieu *et al.*, 2024).

Karyawan mendapatkan dukungan yang berbeda-beda dari organisasi mereka seperti keuangan, karir, dan penyesuaian dukungan lain (Baranik, 2010 dalam Choi *et al.*, 2022). POS yang dirasakan secara khusus berfokus pada persepsi individu yang bekerja tentang sejauh mana organisasi menghargai dukungan, kontribusi, dan kepedulian mereka terhadap kesejahteraan mereka. POS menunjukkan rasa tanggung jawab individu terhadap kesejahteraan dan tujuan organisasi yang dapat ditingkatkan. Jika karyawan memiliki pandangan yang baik tentang faktor ini maka dapat menumbuhkan rasa memiliki terhadap organisasi.

Persepsi positif karyawan terhadap dukungan manajemen akan berdampak positif sehingga menghasilkan hubungan pertukaran sosial antara perusahaan dan karyawannya, yang menginspirasi mereka untuk bertindak sesuai nilai-nilai perusahaan (Yu & Frenkel, 2013 dalam Singh et al., 2023). POS dapat merangsang hasil yang diinginkan seperti peningkatan dedikasi, kepercayaan, dan sikap positif (Yu & Frenkel, 2013 dalam Singh et al., 2023).

2.3.2. Dimensi POS

Terdapat dua dimensi dari POS yaitu (Bonaiuto et al., 2022):

a. Dukungan yang dirasakan dari rekan kerja

Dukungan ini dapat berupa dukungan praktis dan informatif yang berkaitan dengan tugas. Selain itu dukungan ini juga dapat meningkatkan motivasi kerja.

b. Dukungan yang dirasakan dari atasan

Dukungan ini didefinisikan sebagai persepsi karyawan tentang seberapa besar atasan mereka mendukung dan peduli dengan kesejahteraan mereka.

2.4. *Employee Happiness*

2.4.1. Definisi *Employee Happiness*

Kebahagiaan diartikan sebagai dominasi afek positif di atas perasaan/afek negatif dalam keseluruhan evaluasi emosional dari situasi kehidupan seseorang (Albono, 2009 dan Salas-Vallina *et al.*, 2018 dalam

Bani-Melhem et al., 2022). Menurut Haller & Hadler (2006) dalam Akgunduz et al. (2023) kebahagiaan terdiri dari gabungan kepuasan hidup dan emosi. Emosi positif dan negatif merupakan aspek emosional sedangkan kepuasan hidup merupakan aspek kognitif. Aspek kognitif dan aspek emosional ditentukan oleh beberapa hal seperti jenis kelamin, usia, pendapatan, status pernikahan, dan kepribadian (Luhmann, 2017 dalam Akgunduz et al., 2023). Beberapa peneliti mendefinisikan kebahagiaan dalam bentuk kebajikan, seperti berani, adil, terkendali, benar, jujur, dan lucu. Individu yang hidup sesuai dengan ciri-ciri tersebut akan mengalami lebih banyak hal positif (Akgunduz et al., 2023). Selain itu, kebahagiaan juga diartikan sebagai gagasan multifaset yang mencakup kesejahteraan psikologis, emosi positif, dan kepuasan keseluruhan terhadap pekerjaan dan kehidupan (Diener, 2000, Fisher, 2010, Grant dalam Singh et al., 2023). Kebahagiaan memiliki arti yang cukup luas, maka dari itu dalam konteks pekerjaan kebahagiaan karyawan dapat didefinisikan sebagai kepuasan kerja, perasaan gembira, dan kesejahteraan secara keseluruhan yang dialami karyawan di lingkungan kerja (Kirpik, 2020; Chenshu et al., 2024). Menurut (Fisher, 2010) kebahagiaan karyawan mengacu pada sejauh mana karyawan merasakan *well-being*, kepuasan, dan pengaruh positif dalam kaitannya dengan pekerjaan dan lingkungan kerja mereka. Kebahagiaan karyawan dapat memengaruhi kepuasan kerja yang tinggi, komitmen organisasional, dan tingkat turnover yang lebih rendah (Thompson & Bruk-Lee, 2012 dalam Singh et al., 2023). Karyawan yang bahagia cenderung

memiliki kehidupan yang baik sehingga akan tercipta karyawan yang harmonis dan produktif. Sebenarnya banyak hasil positif yang kemungkinan besar diperoleh dari karyawan yang bahagia misalnya memiliki kepuasan kerja tinggi, akan tercipta komitmen organisasi, dan tingkat *turnover* yang lebih rendah (Thompson & Bruk-Lee, 2012 dalam Singh et al., 2023). Karyawan yang bahagia cenderung memiliki kehidupan yang baik sehingga akan tercipta karyawan yang harmonis dan produktif.

2.4.2. Teori yang berkaitan dengan *Employee Happiness*

Aysin (2012) dalam Palihakkara & Weerakkody (2019) menyatakan bahwa terdapat teori tentang kebahagiaan yaitu *set point theory*, *comparison theory*, dan *affect theory*.

- a. *Set point theory* menjelaskan bahwa tingkat kepuasan yang stabil tetap ada dalam diri individu tidak peduli apa pun yang mereka alami seperti beberapa peristiwa besar dalam hidup yang dapat mengubah tingkat kritis kebahagiaan kemudian individu akan kembali ke tingkat dasar kebahagiaan mereka seiring berjalannya waktu.
- b. *Comparison theory* menjelaskan bahwa kebahagiaan sebagai sebuah penilaian dengan membandingkan kehidupan individu dengan yang dirasakan (kehidupan yang ideal).
- c. *Affect theory* menyatakan bahwa individu mencari keseimbangan antara hal yang menyenangkan dengan kejadian yang tidak menyenangkan berdasarkan sebuah perkiraan terjadinya kejadian-kejadian tersebut.

2.4.3. Faktor yang Memengaruhi *Employee Happiness*

Berdasarkan penelitian Rao et al. (2018) terdapat tiga faktor yang memengaruhi *employee happiness* yaitu:

- a. Faktor *intrinsic* yang termasuk dalam kategori faktor konten, berfungsi sebagai sumber motivasi utama dalam pekerjaan. Faktor-faktor ini mencakup unsur-unsur seperti pencapaian prestasi, pengakuan, penghargaan, apresiasi, tanggung jawab, peluang pengembangan karir, serta sifat pekerjaan itu sendiri (Wong, Hui, & Law, 1998; Jawahar & Hemmasi, 2006 dalam Rao et al., 2018). Faktor ini didukung oleh kebutuhan akan pencapaian dan berkaitan erat dengan status emosional positif individu terhadap pekerjaannya. Kondisi psikologis ini secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan kerja, di mana keterlibatan intrinsik yang tinggi cenderung menghasilkan komitmen dan produktivitas yang lebih besar. Penelitian Andrew (2004) dalam Rao et al. (2018) mengungkapkan bahwa bentuk penghargaan dan pengakuan (*recognition*) secara signifikan memengaruhi peningkatan loyalitas dan komitmen organisasional karyawan.
- b. Faktor *extrinsic* atau faktor konteks merupakan faktor yang bersifat higienis dan meliputi komponen eksternal seperti kompensasi finansial (gaji, bonus), tunjangan, lingkungan fisik kerja, hubungan dengan rekan kerja, gaya pengawasan, serta kebijakan dan prosedur organisasi (Wong, Hui, & Law, 1998; Jawahar & Hemmasi, 2006

dalam Rao et al., 2018). Apabila komponen-komponen tersebut diabaikan akan dapat memicu ketidakpuasan kerja.

- c. Faktor *work life balance* sama dengan keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga (Hudson Resourcing, 2005 dalam Rao et al., 2018). Hal ini mengacu pada kemampuan individu dalam mengelola berbagai peran kehidupan sekaligus mencapai tingkat kepuasan optimal baik dalam domain profesional maupun personal. POS dengan praktik yang tepat dapat digunakan untuk menyeimbangkan *work-family issue* sehingga meningkatkan *employee happiness* (Estes and Michael, 2005 dalam Rao et al., 2018).

2.5. Penelitian terdahulu

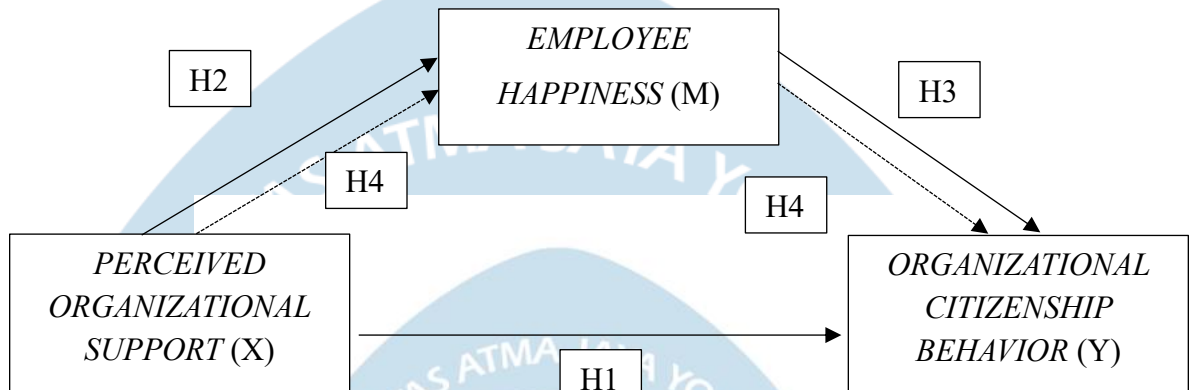
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Peneliti	Metode Penelitian	Hasil
1	<i>Effect of Perception of Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Employee Happiness</i> – Shiwani Singh, Taruna, Jyoti Singh Bharti (Singh et al., 2023)	CFA dan analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	Terdapat pengaruh antara POS dan OCB serta pengaruh EH sebagai variabel mediasi terhadap hubungan ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa POS memiliki pengaruh secara langsung dan tidak langsung melalui EH terhadap OCB.

2	<i>The Moderating Effect of Transformational Leadership on the Relationship between Employee Happiness and Organizational Citizenship Behavior</i> (A. L. Jimoh et al., 2023)	SPSS untuk analisis deskriptif dan PLS-SEM untuk menguji pengaruh antar variabel	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa EH berpengaruh positif secara langsung terhadap OCB dan secara tidak langsung melalui <i>transformational leadership</i> .
3	<i>“Analyzing the Impact of Employees’ Organizational Support and Happiness in the Workplace on Innovative Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Organizational Commitment”</i> - Liqaa Mutter Atti dan Samir Hasan Abdulhussein (Atti & Abdulhussein, 2023)	Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh dukungan organisasi karyawan dan kebahagiaan dalam lingkungan bekerja terhadap perilaku inovatif dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan peran mediasi komitmen organisasi.
4	<i>The Effect of Perceived Organizational Support and Organizational Commitment to Organizational Citizenship Behavior</i> Nurse Dr. Tadjuddin Chalid” - Della Aprilani , Fridawaty Rivai Alimin Maidin, Noer Bahry Noor, Lalu Muhammad, Herlina	<i>Chi Square Test, Bivariate Analysis, dan Multivariate Analysis</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan berhubungan dengan komitmen organisasi perawat, persepsi organisasi dukungan berhubungan dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> perawat, komitmen organisasi berhubungan dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> perawat, variabel dukungan organisasi dan persepsi komitmen

	Hamzah (Aprilani <i>et al.</i> , 2021a)		organisasi berpengaruh langsung terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> perawat, dan tidak terdapat pengaruh terhadap variabel langsung persepsi dukungan organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> melalui komitmen organisasi perawat di RSUD Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.
5	<i>Happiness, Job Stress, Job Dedication, and Perceived Organizational Support: a Mediating Model</i> – Yilmaz Akgunduz dan Ovunc Bardakoglu (Akgunduz <i>et al.</i>, 2023)	Pengujian hipotesis menggunakan CB SEM	Hasil dari penelitian ini adalah <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif terhadap <i>employee happiness</i> dan <i>job dedication</i>. Kemudian, <i>job stress</i> berpengaruh negatif terhadap <i>employee happiness</i> dan berpengaruh positif terhadap <i>job dedication</i>. <i>Job dedication</i> memediasi sebagian pengaruh <i>job stress</i> terhadap <i>happiness</i> dan pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>happiness</i>.

2.6. Kerangka Penelitian



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

Sumber: Singh et al. (2023)

Kerangka penelitian yang dirancang dalam Gambar 2.1 menunjukkan pengaruh antara *Perceived Organizational Support* (POS) sebagai variabel independen terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel dependen dengan peran *Employee Happiness* (EH) sebagai variabel mediasi. Berikut merupakan alurnya, *Perceived Organizational Support* (POS) sebagai variabel independen yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel dependen secara langsung (H1) dan memengaruhi *Employee Happiness* (EH) sebagai variabel mediasi (H2). Kemudian *Employee Happiness* (EH) memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel dependen (H3). Terakhir, *Perceived Organizational Support* (POS) sebagai variabel independen yang

memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel dependen secara tidak langsung dengan melalui *Employee Happiness* (EH) sebagai hipotesis keempat.

2.7. Pengembangan Hipotesis

2.7.1. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan *Social Exchange Theory*, ketika karyawan merasa bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka, baik melalui inklusi dalam angkatan kerja atau dengan cara lain mereka akan membalasnya dengan bertindak positif dalam beberapa cara yaitu keterlibatan karyawan, komitmen, dan OCB (Wayne *et al.*, 2002 dalam Singh *et al.*, 2023). Teori ini juga menjelaskan bahwa jika karyawan merasa sangat didukung oleh organisasinya maka mereka akan memiliki tingkat OCB yang lebih tinggi. Selain itu, persepsi positif terhadap POS akan mengembangkan rasa kewajiban karyawan untuk bekerja dengan baik. Persepsi seperti itu tentunya menciptakan suasana hati yang positif di kalangan karyawan (Liu, 2009 dalam Jehanzeb, 2020). POS juga meningkatkan minat karyawan dalam bekerja sehingga meningkatkan perasaan kesesuaian dan kompetensi dalam bekerja. Penelitian sebelumnya melaporkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat POS yang tinggi menunjukkan tingkat OCB yang lebih tinggi (Jehanzeb, 2020). Dengan demikian hipotesis yang dapat diajukan adalah

H1: Terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) yang signifikan dan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2.7.2. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Employee Happiness*

Karyawan yang menerima dukungan organisasi akan lebih mudah dalam mengatasi stres dan bekerja lebih bahagia (Gordon & Adler, 2017 dalam Akgunduz et al., 2023). Organisasi yang mampu memberikan dukungan kepada karyawan sangat berkaitan dengan berbagai hasil pekerjaan yang diinginkan seperti keterlibatan kerja, loyalitas, kesejahteraan subjektif karyawan, serta berhubungan negatif dengan perilaku kerja yang merugikan seperti niat untuk berhenti (Eisenberger & Stinghamabe, 2011 dalam Singh et al., 2023). POS diyakini dapat memenuhi sejumlah kebutuhan emosi sosial seperti kebutuhan harga diri, dukungan emosional, kebutuhan afiliasi dan lainnya yang pada gilirannya meningkatkan kesejahteraan karyawan (Kurtessis et al., 2015 dalam Singh et al., 2023). Kebahagiaan di tempat kerja tentu menjadi hal yang sangat penting karena ketika karyawan bahagia maka karyawan dapat optimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan motivasi karyawan. Dengan demikian POS dapat menjadi salah satu faktor penentu kebahagiaan karyawan, sehingga dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

H2: Terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) yang signifikan dan positif terhadap *Employee Happiness* (EH).

2.7.3. Pengaruh *Employee Happiness* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Kebahagiaan dianggap dapat memberikan dampak menguntungkan bagi karyawan dan memicu perubahan perilaku positif (Lyubomirsky *et al.*, 2005 dalam Singh *et al.*, 2023). Kebahagiaan atau emosi positif mendorong hubungan yang lebih dalam, pengembangan hubungan, integrasi sosial, dan pembentukan interaksi sosial yang lebih efektif (Diener & Seligman, 2002 dalam Singh *et al.*, 2023) yang dapat mengarah pada perilaku positif karyawan. Karyawan yang bahagia cenderung membantu organisasi mereka terlepas dari formalitasnya dan tanggung jawab (George, 1991 dalam Singh *et al.*, 2023). Tingkat kebahagiaan yang tinggi pada karyawan akan berpengaruh dengan perilaku kerja yang lebih positif dan kontributif terhadap organisasi. Hal ini dapat tercermin dalam peningkatan produktivitas, kolaborasi yang lebih baik, inovasi yang lebih banyak, serta atmosfer kerja yang lebih harmonis dan mendukung. Berdasarkan hasil penelitian Agustina *et al.* (2020) kebahagiaan karyawan di tempat kerja mempengaruhi OCB. Dengan demikian hipotesis yang dapat diajukan adalah

H3: Terdapat pengaruh *Employee Happiness* (EH) yang signifikan dan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2.7.4. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Employee Happiness* sebagai pemediasi

Kebahagiaan di tempat kerja memiliki dampak besar terhadap produktivitas dan kepuasan karyawan. Menurut George (1991) dalam Singh et al. (2023) karyawan yang merasakan kesejahteraan afektif di tempat kerja akan terlibat dalam perilaku yang lebih prososial. POS menjadi salah satu faktor penentu kebahagiaan karyawan. POS memastikan bahwa bantuan akan diberikan oleh pemberi kerja sesuai kebutuhan untuk melaksanakan tugas secara efektif dan menangani tantangan keadaan yang meningkatkan kesejahteraan karyawan. *Social Exchange Theory* juga bisa digunakan untuk memahami peran mediasi kebahagiaan karyawan dalam pengaruh POS terhadap OCB (Meira & Hancer, 2021). Hal ini sejalan dengan *social exchange theory* dari Blau (1967) yang menggambarkan adanya norma timbal balik (reciprocity) dan kepercayaan dalam membangun serta mempertahankan hubungan sosial. Hubungan timbal balik antara apa yang dirasakan oleh karyawan seperti adanya POS dan *employee happiness* dapat meningkatkan OCB mereka. Karyawan berdedikasi pada organisasinya karena mereka menyadari bahwa organisasinya berdedikasi pada mereka. Karyawan yang mendapatkan POS akan mengalami sentimen dan suasana hati yang lebih baik sehingga menghasilkan tingkat kebahagiaan yang lebih tinggi dan dapat mengarah pada OCB. Dengan demikian dapat diajukan hipotesis sebagai berikut.

H4: Terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) yang signifikan dan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui peran mediasi *Employee Happiness* (EH).

