

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Spector (1997) kepuasan kerja merupakan sikap yang merefleksikan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Hal tersebut berarti kepuasan kerja adalah seberapa jauh seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya dan berkaitan dengan berbagai aspek dalam pekerjaan seperti rekan kerja, gaji, karakteristik pekerjaan, maupun atasan. Sedangkan menurut Luthans (2006) kepuasan kerja dapat dipahami melalui tiga aspek, pertama, kepuasankerja merupakan bentuk respon pekerja terhadap kondisi lingkungan. Kedua, kepuasan kerja sering ditemukan oleh hasil pekerjaan atau kinerja. Ketiga, kepuasan kerja terkait dengan sikap lainnya dan dimiliki oleh setiap pekerja.

Gibson (1994) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Kepuasan kerja juga merupakan perasaan atau tidak senang yang relatif berbeda dari pemikiran objektif dan keinginan perilaku. Robbins (2006) juga menerangkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya anjuran yang diterima seorang pekerja, banyaknya yang mereka yakini dan seharusnya yang mereka terima. Seseorang

dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja tersebut, sedangkan yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif. Menurut Robbins terdapat beberapa ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja, yaitu tingkat kemangkiran yang rendah, memiliki kesehatan yang lebih baik, lebih produktif dan tingkat *turn over* (keluar) lebih rendah.

Pengertian kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja merupakan keadaan mengenai rasa suka seseorang karyawan pada sebagian atau keseluruhan pekerjaan.

b. Aspek-aspek Kepuasan Kerja

Menurut Weis, dkk (1967), aspek-aspek kepuasan kerja yang dituangkan dalam *The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)* mengukur dua puluh aspek kepuasan kerja dan merupakan pengukuran yang populer. MSQ terbagi dalam tiga aspek, yaitu aspek intrinsik, aspek ekstrinsik dan aspek general satisfaction. Kepuasan kerja intrinsik didapat saat seseorang dapat berhasil melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Kepuasan kerja ekstrinsik didapatkan dari imbalan yang didapat oleh individu. Imbalan tidak selalu dalam bentuk uang, namun bisa dalam bentuk pengembangan dan pengakuan. General satisfaction didapatkan ketika individu merasapuas dengan kondisi pekerjaan dan rekan kerja secara keseluruhan. Ketiga aspek tersebut diukur melalui 20 indikator atau kebutuhan elemen atau kondisi penguat spesifik yang penting dalam menciptakan kepuasan kerja. Indikator-indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut :

- 1) *Activity*, yaitu seberapa jauh pekerjaan tersebut tetap dapat menyibukkan individu.
- 2) *Independence*, yaitu kewenangan untuk dapat bekerja sendiri.
- 3) *Variety*, yaitu kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda-beda.
- 4) *Social status*, yaitu pengakuan masyarakat luas tentang status pekerjaan
- 5) *Moral values*, yaitu pekerjaan tidak berhubungan dengan segala sesuatu yang dapat mengganggu hati nurani.
- 6) *Security* yaitu kepastian kerja yang diberikan
- 7) *Social service*, yaitu kesempatan untuk membantu orang lain mengerjakan tugas.
- 8) *Authority*, yaitu memiliki kewenangan terhadap orang lain
- 9) *Ability utilization*, yaitu kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang ada.
- 10) *Responsibility*, yaitu tanggung jawab dalam membuat keputusan dan tindakan.
- 11) *Creativity*, kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang ada.
- 12) *Achievement*, yaitu perasaan yang didapat ketika menyelesaikan suatu tugas
- 13) *Compensation*, yaitu besarnya imbalan atau upah yang diterima
- 14) *Advancement*, yaitu kesempatan untuk memperoleh promosi
- 15) *Coworkers*, yaitu seberapa baik hubungan antara sesama rekan kerja
- 16) *Human relations supervisions*, yaitu kemampuan atasan dalam menjalin hubungan interpersonal

- 17) *Technical supervisions* yaitu kemampuan atau skill atasan menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan.
- 18) *Company policies and practise*, yaitu seberapa jauh perusahaan menyenangkan para pekerja.
- 19) *Working conditions*, yaitu kondisi pekerjaan seperti jam kerja, temperatur, perlengkapan kantor serta lokasi pekerjaan.
- 20) *Recognition*, yaitu pujian yang diperoleh ketika menyelesaikan pekerjaan yang baik.

Dalam penelitian ini aspek-aspek kepuasan kerja yang digunakan mengacu pada general satisfaction dalam *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)* yang dikemukakan oleh Weiss, dkk (1967), yaitu: *activity, independence, variety, social status, moral values, security, social service, authority, ability utilization, responsibility, creativity, achievement, compensation, advancement, coworkers, human relations supervisions, technical supervisions, company policies and practise, working conditions, recognition.*

2. Motivasi Kerja

a. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi menurut Robbins (2003) adalah kesediaan untuk mengeluarkan usaha yang maksimal untuk mencapai tujuan organisasi yang ditentukan oleh kemampuan usaha dalam memenuhi beberapa kebutuhan individu. Menurut Luthans (dalam Safaria, 2004) motivasi diartikan sebagai sebuah proses yang dimulai dari adanya kekurangan baik secara fisiologis maupun psikologis yang

memunculkan perilaku atau dorongan guna mencapai sebuah tujuan spesifik atau insentif.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2003), motivasi merupakan proses psikologis yang meningkatkan dan mengarahkan perilaku untuk mencapai tujuan. Daft (dalam Safaria, 2004) mengatakan bahwa motivasi merupakan sebuah dorongan yang bersifat internal atau eksternal pada diri individu yang dapat menimbulkan semangat dan ketekunan untuk mengejar tujuan-tujuan spesifik.

Teori yang digunakan oleh penulis adalah teori dua faktor dari Herzberg. Teori dua faktor disebut juga sebagai teori motivasi-hygine, teori ini dikembangkan oleh Herzberg yang dikenal dengan “Model Dua Faktor” dari motivasi, yaitu faktor motivasional dan faktor *hygiene*.

Menurut teori ini ada dua faktor yang mempengaruhi kondisi pekerjaan seseorang, yaitu faktor pemuas (motivation factor) yang disebut juga dengan satisfier atau intrinsic motivation dan faktor kesehatan (*hygiene*) yang disebut juga dengan dissatisfier atau ekstrinsic motivaton. Teori Herzberg ini melihat ada dua faktor yang mendorong karyawan termotivasi, yaitu faktor instrinsik yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang dan faktor ekstrinsik yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempatnya bekerja. Menurut Herzberg, yang tergolong sebagai faktor motivasi antara lain ialah, pekerjaan itu sendiri, keberhasilan yang diraih, tanggung jawab, peluang untuk maju, dan pengakuan. Sedangkan yang tergolong faktor higienis antara lain: kondisi kerja, gaji, hubungan interpersonal, pengawasan, keadaan perusahaan.

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa motivasi kerja adalah suatu pembukuan perilaku yang ditandai oleh bentuk-bentuk aktivitas atau kegiatan melalui proses psikologis, baik yang dipengaruhi oleh faktor intrinsik maupun ekstrinsik yang dapat mengarahkannya dalam pencapaian suatu tujuan tertentu.

b. Aspek-aspek Motivasi Kerja

Aspek-aspek yang digunakan untuk mengungkap motivasi kerja dalam penelitian ini berdasarkan derajat respon subjek terhadap aspek-aspek motivasi kerja, baik faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik, sehingga aspek-aspek motivasi kerja yang digunakan berdasarkan dari teori dua faktor Herzberg (Gibson, 1994). Aspek-aspek motivasi tersebut diuraikan sebagai berikut :

- 1) Faktor motivasional atau faktor intrinsik:
 - a. Pekerjaan itu sendiri (*Work it self*), yaitu tipe pekerjaan yang mencakup kompleksitas pekerjaan, standar pekerjaan dan kesesuaian pekerjaan dengan latar belakang pendidikan karyawan
 - b. Keberhasilan (*Achievement*), yaitu merupakan keberhasilan yang diperoleh karyawan dalam setiap kegiatan/tugas yang dilaksanakan atau pencapaian prestasi karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan. Dengan demikian prestasi yang dicapai dalam pekerjaan akan menimbulkan sikap positif dan selalu ingin melakukan pekerjaan dengan penuh tantangan.
 - c. Tanggung jawab (*Responsibiity*), yaitu merupakan kewajiban karyawan untuk melaksanakan fungsi-fungsi yang ditugaskan atau melaksanakan

pekerjaannya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan pengarahan yang diterima.

- d. Peluang untuk maju (*Advance*), yaitu pengembangan potensi diri seseorang karyawan dalam melakukan pekerjaan, kesempatan untuk mengembangkan karir, memperoleh prestasi dan kedudukan.
- e. Pengakuan (*Recognition*), yaitu adanya pengakuan atau penghargaan terhadap prestasi atau keberhasilan yang telah dicapai oleh karyawan.

2) Hygiene Factor atau faktor ekstrinsik:

- a. Kondisi kerja (*Working Condition*), yaitu menyangkut keadaan lingkungan fisik dimana karyawan bekerja, seperti ruangan, suhu udara, pengaturan cahaya, ventilasi dan perlengkapan kerja.
- b. Gaji (*Salary*), yaitu imbalan yang diberikan kepada karyawan atas suatu pekerjaan yang telah dilakukan.
- c. Hubungan interpersonal (*Interpersonal Relationship*), yaitu suatu ikatan atau interaksi antar karyawan dalam melakukan pekerjaan.
- d. Pengawasan (*supervisi*), yaitu supervisor mengkoordinasikan sistem kerjanya dalam tiga hal, yaitu melakukan dengan memberi petunjuk/pengarahan, memantau proses pelaksanaan pekerjaan, dan menilai hasil dari sistem kerja yang diikuti dengan melakukan umpan balik (feedback).
- e. Perusahaan (*company*), yaitu suatu organisasi tempat bekerja yang dapat memberikan rasa kebanggaan bagi setiap karyawan yang bekerja di dalamnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek motivasi kerja terbagi menjadi dua faktor, yaitu faktor intrinsik yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang, yang tergolong sebagai faktor intrinsik ialah: pekerjaan itu sendiri, keberhasilan yang diraih, tanggung jawab, peluang untuk maju, dan pengakuan. Sedangkan faktor ekstrinsik yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempatnya bekerja, yang tergolong antara lain: kondisi kerja, gaji, hubungan interpersonal, pengawasan dan keadaan perusahaan.

3. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

a. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Podsakoff *et. al* dalam Rini (2014) *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku individu yang diskresioner, tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal, tetapi secara agregat meningkatkan fungsi efektif organisasi. Dapat diartikan bahwa perilaku OCB bukan merupakan persyaratan dari peran atau deskripsi pekerjaan, kontrak kerja dengan organisasi namun sebagai perilaku sosial yang secara pribadi sukarela dilakukan terhadap sesama karyawan maupun organisasi sehingga jika tidak dilakukan pun tidak diberikan hukuman.

Podsakoff *et. al* dalam Teresia dan Suyasa (2008) mengemukakan bahwa OCB merupakan konsep yang penting karena memberikan keuntungan pada organisasi. OCB berkontribusi langsung pada performa organisasi, yaitu dengan membuat organisasi menjadi tempat yang menarik untuk bekerja dengan rekan

kerja. Hal ini karena setiap karyawan memperlakukan rekan kerjanya dengan ramah dan penuh pertimbangan.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan perilaku extra role, mencerminkan perilaku prososial yang ada di dalam organisasi atau perusahaan. OCB melibatkan beberapa perilaku meliputi tolong menolong, mengerjakan tugas yang bukan menjadi tanggung jawabnya dengan sukarela, mematuhi aturan dan memanfaatkan waktu se-efektif mungkin.

b. Dimensi-dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Dimensi dari OCB yang dikemukakan oleh Organ (2006), yaitu

- 1) *Altruism*, merupakan perilaku menolong orang lain secara sukarela khususnya yang berhubungan dengan tugas di luar tanggungjawabnya dalam organisasi.
- 2) *Courtesy*, merupakan perilaku dimana karyawan bersikap sopan dan sesuai aturan, sehingga dapat mencegah timbulnya konflik interpersonal dalam organisasi.
- 3) *Sportsmanship*, merupakan perilaku yang menunjukkan daya toleransi yang tinggi terhadap organisasi sehingga seseorang akan berperilaku positif dan menghindari keluhan.
- 4) *Conscientiousness*, merupakan perilaku sukarela yang melebihi persyaratan dasar atau minimum pekerjaan dalam mematuhi aturan kerja maupun kehadirannya dalam organisasi.
- 5) *Civic virtue*, merupakan perilaku yang menunjukkan partisipasi dan kepedulian terhadap keberlangsungan hidup organisasi, seperti menghadiri rapat-rapat organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* terdiri dari *Altruism*, *courtesy*, *sportmanship*, *conscientiousness* dan *civic virtue*.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Bateman & Organ (1983) melakukan penelitian pertama pada hal yang mempengaruhi OCB. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa kepuasan kerja menjadi prediktor utama OCB. Berikut adalah beberapa hal yang mempengaruhi OCB menurut Jahangir, Akbar & Haq (2004)

1) Kepuasan kerja (*job satisfaction*)

Kepuasan kerja memiliki hubungan positif dengan kinerja dan OCB. Individu dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki kemungkinan untuk berperilaku OCB.

2) Persepsi peran (*Role Perception*)

Persepsi peran meliputi konflik peran dan ambiguitas peran, keduanya ditemukan secara signifikan berhubungan negatif dengan OCB. Disisi lain, kejelasan peran (*role clarity*) dan fasilitasi peran (*role facilitation*) berhubungan positif. (Podkasoff, *et al*, 2000). Tetapi karena peran ambiguitas dan konflik peran mempengaruhi kepuasan kerja dan kepuasan kerja mempengaruhi OCB, maka terdapat kemungkinan bahwa setidaknya sebagian hubungan antara konflik, ambiguitas, dan OCB dimediasi oleh kepuasan kerja.

3) Perilaku Pemimpin (*Leader behaviors*)

Kepemimpinan memiliki pengaruh kuat pada karyawan untuk berperilaku OCB, namun tidak dikaitkan dengan gaya kepemimpinan tertentu, tetapi adalah kualitas hubungan karyawan dengan kepemimpinannya.

4) Persepsi keadilan (*Fairness Perceptions*)

Mengacu pada perasaan karyawan pada keputusan organisasi, apakah mereka dilibatkan dalam ide dan aspirasi, dan juga apakah mereka merasa cukup dihargai dan diberikan tanggung jawab. Persepsi keadilan berpengaruh positif dengan OCB.

5) Disposisi individu (*Individual Dispositions*)

Kepribadian individu meliputi efektifitas positif, efektifitas negatif, kesadaran dan keramahan telah ditemukan mempengaruhi seseorang untuk berperilaku OCB. Kepribadian dapat menjadi ukuran penting dalam mengendalikan pengaruh terhadap perilaku.

6) Teori motivasi (*Motivational Theories*)

Sumber motivasi individu dapat berdampak pada tingkatan OCB. Sebagai pengembangan individu dalam organisasi, teori motivasi kurang berlaku sebagai antecedents.

7) Usia (*Employee Age*)

Usia pekerja yang lebih muda dan lebih tua dapat menunjukkan perbedaan pekerjaan dan diri secara fundamental bukanlah hal baru. Tahun-tahun awal (20-34 tahun) adalah tahun-tahun menetapkan pendirian, tahun-tahun

berikutnya (35-55 tahun) adalah rasa kuat diri dalam kehidupan dan pekerjaan.

d. Peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Organisasi

OCB merupakan perilaku positif yang dilakukan karyawan dengan bersedia melakukan pekerjaan yang berada di luar kewajiban tugasnya, meskipun tidak ada sistem pemberian penghargaan sekalipun. Podsakoff et.al. dalam Rini (2014) menguraikan beberapa kontribusi OCB terhadap keberhasilan perusahaan, yaitu :

- 1) Meningkatkan produktivitas rekan kerja dan manajerial
- 2) Menghemat sumber daya sehingga dapat digunakan untuk tujuan yang lebih produktif
- 3) Membantu mengkoordinasikan kegiatan di dalam kelompok kerja
- 4) Penguatan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai yang terbaik
- 5) Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
- 6) Memungkinkan organisasi untuk beradaptasi lebih efektif terhadap perubahan lingkungan.

B. Penelitian Terdahulu

Keaslian penelitian dalam penelitian dapat diketahui melalui hasil penelitian terdahulu. Penelitian terkait mengenai *organizational citizenship behavior* adalah penelitian dari Shokrkon & Naami (2009) dengan judul “*the relationship of job satisfaction with organizational citizenship behavior and job*

performance in Ahvaz Factory Workers” Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan analisis regresi berganda yang menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja dengan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah bahwa penelitian ini menggunakan variabel bebas kepuasan kerja dan motivasi kerja dan variabel tergantung pada OCB. Sedangkan pada penelitian tersebut menggunakan kepuasan kerja dan OCB sebagai variabel bebas dan *job performance* sebagai variabel tergantung. Penelitian tersebut juga dilakukan pada perusahaan non rumah sakit. Sedangkan pada penelitian ini penelitian dilakukan pada karyawan(perawat) di rumah sakit. Penelitian tersebut juga terdapat di Jepang, dimana terdapat perbedaan *culture* antara Jepang dan Indonesia, maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian ini.

Penelitian lain yang meneliti dengan tema yang sama yaitu penelitian dari Ristiana (2013) dengan judul ”Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap OCB dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar”. Analisis data yang digunakan pada penelitian tersebut adalah menggunakan SEM untuk mengukur masing-masing pengaruh dari variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut menggunakan variabel bebas komitmen organisasi dan kepuasan kerja, sedangkan pada penelitian ini menggunakan kepuasan kerja dan motivasi kerja yang nantinya akan mempengaruhi variabel tergantung. Persamaan kedua penelitian yaitu sama-sama menggunakan OCB sebagai variabel tergantung

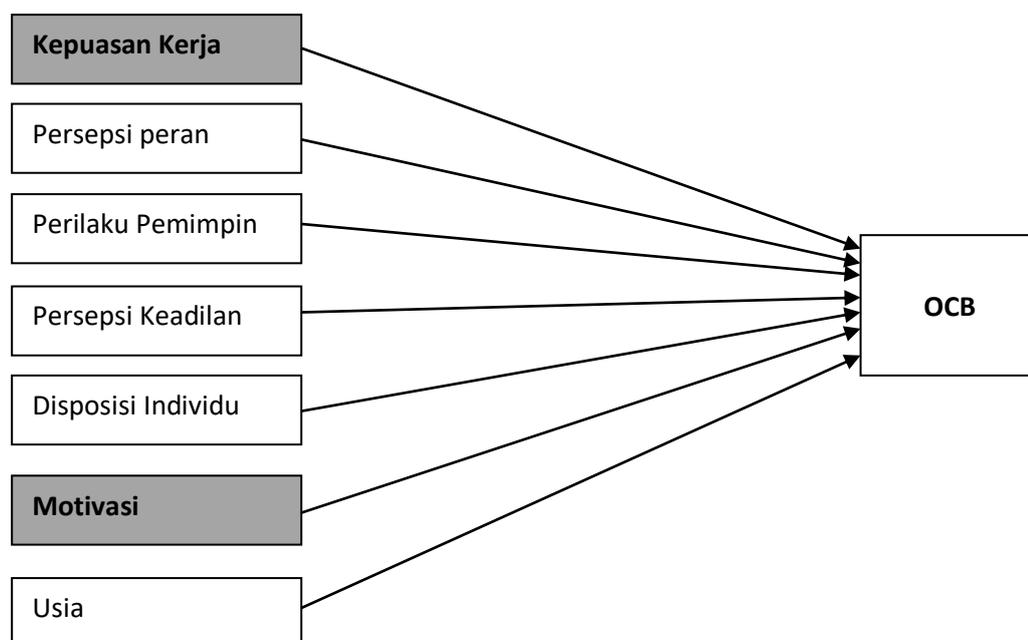
dan subjek penelitian juga sama-sama perawat di Rumah Sakit, akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Ristiana (2013) dilakukan di Denpasar Bali, sedangkan penelitian ini akan dilakukan di Yogyakarta dimana terdapat perbedaan budaya.

Temuan lain mengenai penelitian terdahulu yang mengusung tema OCB adalah penelitian dari Fitrianasari, Nimran & Utami (2014) dengan judul “Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap OCB dan Kinerja Karyawan”. Analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan *path analysis* yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan kompensasi berpengaruh positif terhadap OCB secara langsung maupun tidak langsung. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Fitrianasari, Nimran & Utami (2014) dengan penelitian ini adalah pada variabel bebas yang diambil. Variabel bebas dari penelitian Fitrianasari, Nimran & Utami (2014) adalah kompensasi dan kepuasan kerja sedangkan pada penelitian ini adalah kepuasan kerja dan motivasi kerja. Selain itu, analisis data yang digunakan juga berbeda. Pada penelitian Fitrianasari, Nimran & Utami (2014) menggunakan *path analysis*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis statistik parametrik dengan teknik analisis regresi berganda.

Penelitian lain yang meneliti tema yang sama adalah penelitian dari Alif (2015) dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Pengembangan Karir dan Lingkungan Kerja Terhadap OCB dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”. Analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah dengan metode SEM yang menunjukkan hasil bahwa motivasi kerja,

pengembangan karir dan lingkungan kerja berpengaruh secara positif terhadap OCB dan kepuasan kerja. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut menggunakan analisis data dengan SEM untuk melihat pengaruh eksogen maupun pengaruh endogen. Berbeda dengan penelitian ini, peneliti menggunakan analisis regresi berganda untuk menganalisis adanya pengaruh variabel bebas (kepuasan kerja dan motivasi kerja) terhadap OCB.

C. Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori

Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB menurut Jahangir, Akbar & Haq, (2004)

Berdasarkan kerangka teori diatas, menurut Jahangir, Akbar & Haq, (2004) terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi OCB, yaitu kepuasan kerja, persepsi peran, perilaku pemimpin, persepsi keadilan, disposisi individu, motivasi

dan usia. Peneliti memfokuskan penelitian pada faktor kepuasan kerja dan motivasi kerja. Hal tersebut didukung oleh penelitian dari Bateman & Organ (1983) yang melakukan penelitian pertama pada hal yang mempengaruhi OCB. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa kepuasan kerja menjadi prediktor utama OCB.

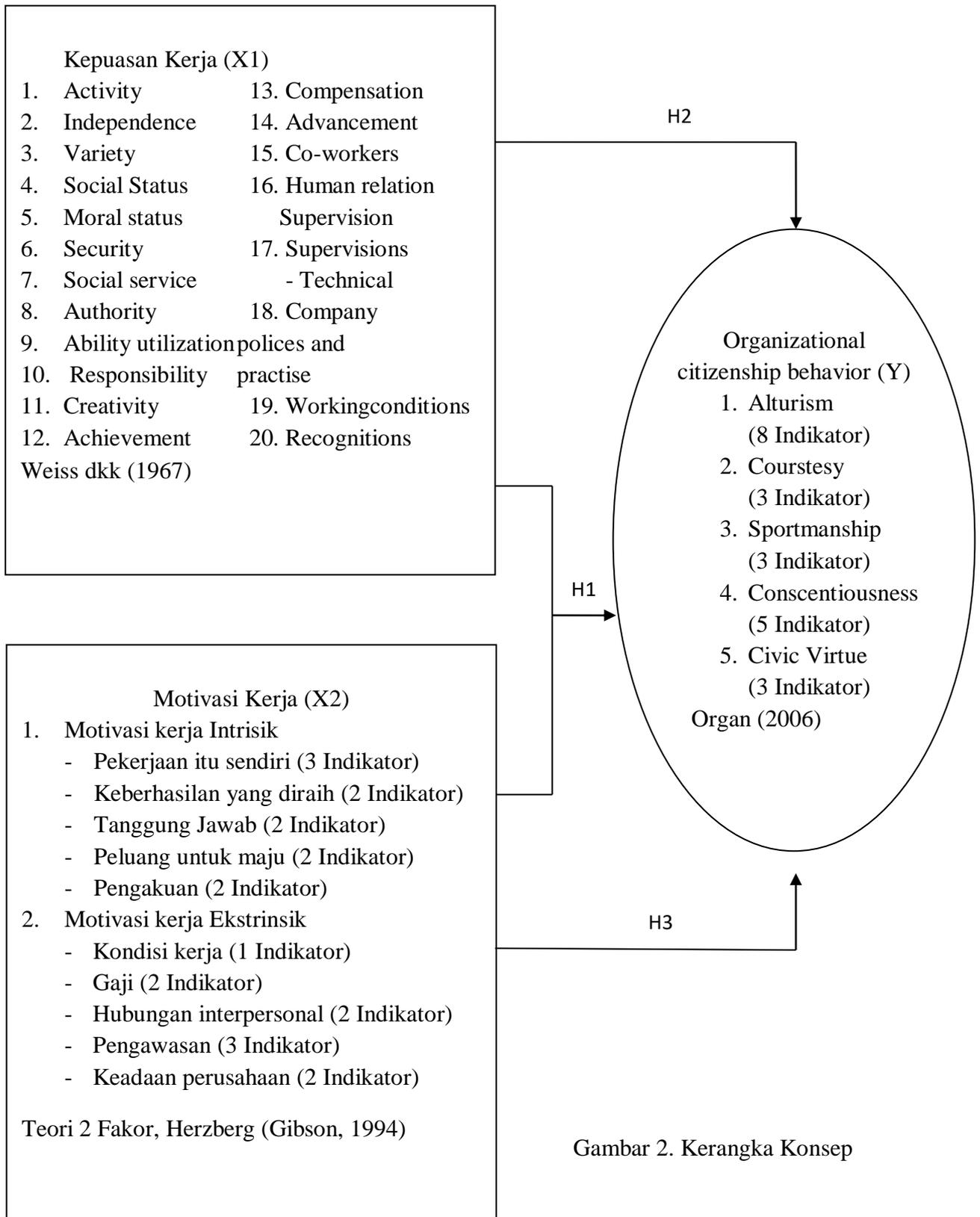
Faktor lain yang dapat mempengaruhi OCB adalah motivasi kerja. Menurut Wulani (2005), motivasi kerja bergantung pada persepsi pekerja terhadap pengalaman pekerjaan mereka. Perilaku akan muncul jika ada persepsi positif dan sikap kerja yang positif. Motivasi mendorong individu dengan tindakan supaya dapat menguatkan karakternya. Individu dimotivasi untuk dapat memenuhi standar pribadinya dan mengejar pekerjaan yang membutuhkan kemampuan khusus, individu akan lebih mengejar tujuan dari perusahaannya dan kemudian akan memperlihatkan perilaku *good citizenship* dalam perusahaan.

Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitrianasari, Nimran & Utami (2014), kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB. Hasil penelitian lain yang mendukung peneliti memfokuskan penelitian terhadap faktor kepuasan dan motivasi kerja adalah penelitian yang dilakukan oleh Sutanto & Antonio (2014) yang meneliti pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap OCB, mendapatkan hasil bahwa variabel motivasi kerja dan kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap OCB. Penelitian lain yang meneliti tema yang sama adalah penelitian dari Salehi & Gholtash (2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi

memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara simultan maupun masing-masing variabel terhadap OCB.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian yang meneliti mengenai kepuasan kerja dan motivasi kerja yang mendapatkan hasil kedua variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan, motivasi dan kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan yang berujung pada peningkatan produktivitas. Hal itu dapat terjadi karena motivasi yang tinggi menjadikan karyawan berperilaku yang baik serta memiliki mental kerja keras ditambah dengan kepuasan kerja yang sudah terpenuhi maka karyawan akan lebih *respect* pada perusahaan dan dapat menjalankan perilaku sesuai deskripsi kerja maupun ekstra deskripsi kerja.

D. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep

E. Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka, penelitian terdahulu serta kerangka teori di atas diajukan hipotesis bahwa sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior (OCB) perawat di RSUD Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian lain yang mendukung peneliti memfokuskan penelitian terhadap faktor kepuasan dan motivasi kerja adalah penelitian yang dilakukan oleh Sutanto & Antonio (2014) yang meneliti pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap OCB, mendapatkan hasil bahwa variabel motivasi kerja dan kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap OCB.

2. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior (OCB) perawat di RSUD Kota Yogyakarta

Beberapa penelitian yang meneliti dengan mengusung tema yang sama yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Fitrianasari, Nimran & Utami (2014), kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB. Penelitian lain yang meneliti tema yang sama adalah penelitian dari Salehi & Gholtash (2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara simultan maupun masing-masing variabel terhadap OCB.

3. Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior (OCB) perawat di RSUD Kota Yogyakarta

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim & Aslinda (2014) yang berjudul “The Effect of Motivation on OCB at Telkom Indonesia in Makasar” menunjukkan hasil bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB. Motivasi kerja dengan aspek intrinsik memiliki efek yang lebih besar bila dibandingkan dengan aspek ekstrinsik pada motivasi kerja.