

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan dalam mendiskusikan penelitian ini secara empiris. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini, maka dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Muhamad Rifqi Sandria, (2019)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB), Kapabilitas dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (studi pada karyawan marketing PT. Bringin Sejahtera Arta Makmur Jateng)	Metode sensus dan analisis regresi berganda.	Hasil penelitian menyatakan bahwa <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB), kapabilitas dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan marketing PT. Bringin Sejahtera Arta Makmur Jateng.
2	Frisca Yorin Andini (2018)	Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja (studi pada karyawan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko)	Analisis data bersifat kuantitatif / statistik	<ol style="list-style-type: none">1. Adanya pengaruh signifikan antara budaya organisasi terhadap kinerja secara parsial.2. Adanya pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja secara parsial.3. Adanya pengaruh signifikan antara OCB terhadap kinerja secara parsial.
3	Yulita Widiyaningtyas (2020)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB), Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi	Metode penelitian Kuantitatif	<ol style="list-style-type: none">1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) tidak berpengaruh terhadap

		Trhadap Kinerja Organisasi Publik (studi pada PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Semarang)		kinerja organisasi publik. 2. Budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi publik.
4	Riska Pratiwi (2012)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Makassar	Metode Penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Makassar
5	Mohammad Bagus Awaluddin (2019)	Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PG Tjoekir Jombang	Metode penelitian eksplansi	Hasil penelitian menunjukan bahwa lingkungan kerja non fisik dan budaya organisasi mampu menurunkan kinerja karyawan PG Tjoekir Jombang.
6	Wulan Sari Girsang (2019)	Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan RS Putri Hijau No.17 Medan	Deskriptif Explanatory	Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Komitmen, di sisi lain, mempengaruhi kinerja karyawan.
7	Mery Novelia, dkk (2016)	Pengaruh Komitmen dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja (Studi pada Tenaga Kperawatan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan)	Explanatory Research	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga keperawatan.
8	Alvian Fitrihady (2020)	Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Perawat Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru)	Metode kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

1.2 Landasan Teori

1.2.1 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

A. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Allan dan Rush (1998), *Organizational Citizenship Behavior* adalah kontribusi individu untuk melebihi tuntutan peran di tempat kerja.

Perilaku warga organisasi mencakup beberapa perilaku, seperti perilaku

membantu dan sukarela untuk tugas tambahan, mengikuti aturan yang ditetapkan di tempat kerja. Perilaku ini merupakan bentuk perilaku prososial yang memberikan nilai tambah bagi setiap pegawai, yaitu suatu bentuk perilaku positif yang bermanfaat bagi orang-orang di sekitarnya.

Menurut Priansa (2017), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku positif yang bukan merupakan bagian dari komitmen kerja formal, tetapi membantu organisasi bekerja lebih efektif dan efisien dengan meningkatkan kinerjanya. Selain itu, menurut Robbins & Judge (2015), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) digambarkan sebagai perilaku pilihan yang berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial tempat kerja, daripada menjadi bagian dari persyaratan pekerjaan formal karyawan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku karyawan yang secara sukarela mengerjakan pekerjaan diluar kewajiban tugasnya, demi keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

B. Dimensi dan Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Terdapat lima dimensi yang ada dalam *Organizational Citizenship Behavior* menurut Organ dalam Tambe dan Shanker (2014:67), yaitu :

- a. *Conscientiouness*, yaitu karyawan yang perilakunya dalam perannya melebihi standar minimal yang dipersyaratkan oleh perusahaan.
- b. *Alturism*, yaitu tindakan yang membantu anggota lain dari organisasi menyelesaikan tugas tertentu (Tembe dan Shanker, 2014: 69).

- c. *Civic virtue*, yaitu tindakan yang melibatkan partisipasi konstruktif dalam proses organisasi dan kontribusi organisasi terhadap tindakan ini, yang dapat diungkapkan secara bebas untuk kepentingan organisasi (Tembe dan Shanker, 2014: 70).
- d. *Sportmanship*, yaitu tindakan yang menekankan sisi politik organisasi daripada sisi negatif menunjukkan perilaku tidak puas, tidak mengeluh, dan tidak membesar masalah kecil (Friastuti, 2012: 107).
- e. *Courtesy*, yaitu tindakan menjaga hubungan baik dengan rekan kerja untuk menghindari masalah di antara karyawan. Jadi orang yang santun adalah orang yang menghargai dan peduli terhadap orang lain (Gunawan et al, 2013:122).

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

1) Budaya dan Iklim Organisasi

Iklim dan budaya suatu organisasi merupakan salah satu pendorong kuat pengembangan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam suatu organisasi. Dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa mereka melangkah lebih jauh dan mendukung tujuan organisasi mereka kapan pun manajer membutuhkannya.

2) Kepribadian dan Suasana Hati (mood)

Kepribadian dan suasana hati mempengaruhi munculnya perilaku OCB secara individu maupun kelompok. Menurut George dan Brief (1992), sikap sedia orang lain untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh

suasana hati mereka. Jika suasana hati tampak positif, itu meningkatkan peluang untuk membantu orang lain.

3) Presepsi terhadap Dukungan Organisasi

Shore dan Wayne (1993) menyatakan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support/POS*) dapat menjadi faktor *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Karyawan yang merasa didukung oleh organisasi memberikan umpan balik dan mengurangi kesenjangan hubungan dengan terlibat dalam tindakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

4) Presepsi terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan

Kualitas interaksi antara atasan dan bawahannya juga mempengaruhi faktor *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Miner (1988) menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara atasan dan bawahan memiliki manfaat seperti kepuasan kerja, produktivitas pekerja, dan peningkatan kinerja karyawan.

5) Masa Kerja

Karyawan yang sudah lama bekerja dalam suatu organisasi memiliki ikatan yang erat dan kuat dengan organisasi tersebut. Semakin lama karyawan berada di organisasi, semakin mereka sadar bahwa mereka "berinvestasi" dalam diri mereka sendiri.

6) Jenis kelamin (*Gender*)

Konrad et al (2000) menyatakan bahwa perilaku kerja seperti membantu orang lain, berteman, dan bekerja sama dengan orang lain lebih umum di kalangan wanita daripada pria.

1.2.2 Budaya Organisasi

A. Pengertian Budaya Organisasi

Menurut Greenberg dan Baron (1997), budaya organisasi merupakan seperangkat keyakinan, nilai, norma, dan harapan bersama yang ada dalam suatu organisasi. Budaya organisasi mengacu pada sistem makna bersama yang dimiliki oleh anggota suatu organisasi untuk membedakan mereka dari organisasi lain. Menurut Mathis & Jackson (2006) dalam Fitrihady (2020) budaya organisasi adalah pola nilai dan keyakinan bersama yang memberikan arti dan peraturan perilaku bagi anggota organisasional. Sedangkan menurut Sopiah (2008) budaya organisasi adalah mengacu kesuatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggotanya dan membedakan antara suatu organisasi dengan yang lainnya, budaya yang dibentuk, dikembangkan, dipersesuai, atau bahkan diubah memerlukan praktik yang dapat membantu menyatukan nilai budaya organisasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan nilai-nilai, sikap, dan perilaku setiap anggota dalam suatu organisasi yang mencerminkan karakteristik organisasi tersebut dan juga membedakan organisasi dengan organisasi lainnya.

B. Karakteristik Budaya Organisasi

Menurut Luthans (2006), ada beberapa karakteristik budaya organisasi, yaitu :

1. Aturan perilaku yang diamati (*Observed Behavioral Regularities*), seperti dalam pemakaian bahasa atau terminologi yang sama.
2. Norma (*norms*), seperti standar perilaku yang ada di dalam suatu organisasi.
3. Nilai yang dominan (*Dominant Values*), seperti mutu produk yang tinggi dan efisiensi yang tinggi.
4. Filosofi (*Philosophy*), seperti kebijakan bagaimana pekerja diperlakukan dalam suatu organisasi.
5. Aturan (*Rules*), seperti tuntutan bagi pekerja untuk bekerja di dalam organisasi.
6. Iklim Organisasi (*Organizational Climate*), seperti cara para anggota organisasi untuk berinteraksi dengan anggota lainnya dan peraturan tata letak dalam bekerja.

C. Dimensi dan Indikator Budaya Organisasi

Menurut Robbins dan Judge (2008), dimensi yang digunakan untuk membedakan budaya organisasi ada tujuh karakteristik utama, yang merangkum sifat budaya organisasi sebagai berikut:

1. Inovasi dan pengambilan risiko: Di sini, karyawan diharapkan untuk inovatif dan berani mengambil risiko.
2. Perhatian terhadap detail: Di sini, karyawan diharapkan teliti, dianalisis, dan memperhatikan detail.

3. Orientasi Hasil: Sejauh mana manajemen berfokus pada hasil daripada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapainya.
4. Orientasi orang: Sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan dampak hasil pada anggota dalam organisasi.
5. Orientasi Tim: Sejauh mana aktivitas kerja diorganisasikan ke dalam tim.
6. Agresif: Tingkat agresivitas dan daya saing, bukan relaksasi seseorang.

D. Fungsi Budaya Organisasi

Menurut Robbins S. (1996), budaya organisasi memiliki fungsinya sendiri, yaitu :

1. Budaya berperan dalam memberikan batas-batas.
2. Budaya memberikan anggota organisasi rasa identitas.
3. Budaya dapat memfasilitasi munculnya komitmen terhadap sesuatu yang lebih luas dari kepentingan pribadi.
4. Budaya dapat menyatukan suatu organisasi dengan memberikn standar yang tepat untuk apa yang harus dikatakan karyawannya.
5. Budaya memiliki fungsi sebagai mekanisme kontrol yang mengendalikan dan membentuk sikap dan perilaku pegawai.

1.2.3 Kinerja Pegawai

A. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Nurhayati (2008) dalam Fitrihady (2020) kinerja karyawan adalah tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Menurut Hasibuan (2006) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-

tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Sedangkan menurut Prawirosentono (2008) kinerja atau dalam bahasa Inggris adalah *performance*, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja pegawai dalam memenuhi standar kerja di organisasi.

B. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari dalam maupun dari luar pegawai. Pekerja dipengaruhi oleh faktor intrinsik yang memperoleh keterampilan dan motivasi mereka dari diri mereka sendiri, dan oleh faktor ekstrinsik yang berasal dari lingkungan. Anda dapat memasukkan kedua faktor ini ke dalam karyawan Anda sehingga mereka dapat bekerja seperti yang diharapkan organisasi Anda.

Menurut Mangkunegara (2005:14) kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu :

1. Faktor individual, terdiri dari kemampuan dan keahlian, latarbelakang, dan demografis.
2. Faktor psikologis, terdiri dari persepsi, *attitude* (sikap), *personality* (kepribadian), pembelajaran dan motivasi.

3. Faktor organisasi, terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.

Menurut Taurisa dan Rahmawati (2012), Kinerja karyawan secara umum dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal

1. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan, meliputi: *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sikap, keahlian, pengetahuan dan kemampuan.
2. Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri karyawan, meliputi: kepemimpinan, keamanan dan keselamatan kerja, serta budaya organisasi.

C. Dimensi dan Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Koopmans et al., (2014) membagi kinerja karyawan kedalam tiga indikator :

1. Kinerja Tugas (*Task Performance*)

Berkaitan dengan perilaku karyawan yang ditunjukkan dengan penyelesaian kerja yang sesuai dengan rencana, tepat waktu, dan juga optimal.

2. Kinerja Kontektual (*Contextual Performance*)

Berkaitan dengan kinerja karyawan yang dapat dilihat dari tujuan yang akan dicapai, profesionalitas karyawan ditempat kerja.

3. Perilaku Kerja Produktif (*Productive Work Behavior*)

Perilaku kerja yang ditunjukkan dengan produktifitas seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan yang baik dengan waktu dan usaha yang efisien.

1.3 Hubungan Antar Variabel

- 1) Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja pegawai.

Menurut Aldag dan Resckhe (2012), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kontribusi pribadi untuk melebihi tuntutan peran di tempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mencakup beberapa tindakan, seperti tindakan membantu, menjadi sukarelawan untuk pekerjaan tambahan, dan kepatuhan terhadap aturan di tempat kerja. Organ (2011) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu bebas yang tidak berhubungan langsung dengan sistem penghargaan dan dapat meningkatkan keefektifan fungsi organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Andini (2018) dengan Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan *Organizationl Citizenship Behavir* (OCB) terhadap Kinerja (Studi pada karyawan di PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan dari *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja.

- 2) Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai.

Menurut Kotter dan Heskett (1997), budaya yang kuat dapat menghasilkan efek yang memiliki dampak kuat pada individu dan kinerja, dan bahkan dalam

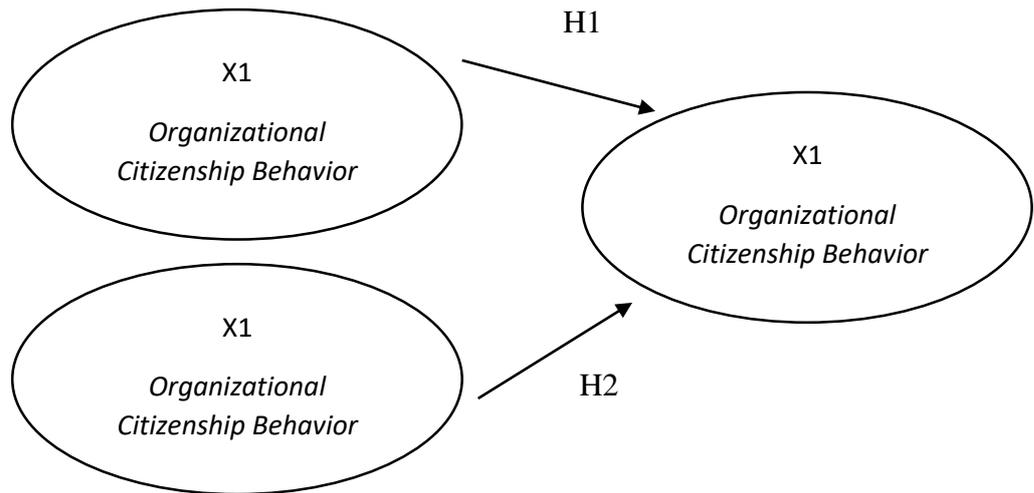
lingkungan yang sangat kompetitif, dampaknya bisa lebih besar daripada faktor lainnya. Budaya organisasi yang dapat dengan mudah beradaptasi dengan perubahan zaman dapat meningkatkan kinerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2012) dengan Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Makassar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

1.4 Kerangka Konseptual

Untuk mencapai kinerja pegawai yang optimal, Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang harus mampu menciptakan kondisi yang memungkinkan pegawai menerapkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di tempat kerja dan meningkatkan budaya perusahaannya. Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang juga perlu memperhatikan sejauh mana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan budaya organisasi mempengaruhi kinerja pegawai. Ini memberikan umpan balik positif untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, faktor-faktor yang dapat mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik adalah tingkat perilaku kewargaan organisasi dan budaya organisasi dalam melakukan pekerjaannya. Berikut ini adalah kerangka konseptual yang ditunjukkan pada gambar berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

1.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang menghubungkan dua variabel atau lebih. Berdasarkan uraian dari kerangka pemikiran diatas, maka penulis dapat merumuskan suatu hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Diduga Organizational Citizenship Behavior (OCCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai
- H2 : Diduga Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai