

## BAB II

### KAJIAN TEORITIS

#### A. Tinjauan Teori

##### A.1. Tinjauan Teori *Organizational citizenship behavior* (OCB)

##### A.1.1. Pengertian *organizational citizenship behavior* (OCB)

*Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku mendalam melebihi tuntutan tugas, dimana perilaku ini tidak dituntut di ekspektasikan dari karyawan sebagai anggota organisasi, tetapi perilaku ini penting bagi efektivitas organisasi. Aldag dan Resckhe (1997 : 4) menyebut OCB sebagai perilaku yang menggambarkan "nilai tambah karyawan" yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku positif, konstruktif dan bermakna membantu. OCB adalah bentuk perilaku bekerja dari individu yang memiliki nilai benefit bagi organisasi yang tidak secara langsung berhubungan atau dikenali secara eksplisit dengan sistem *reward* yang formal ([http://en.wiki/Organizational citizenship behavior files](http://en.wiki/Organizational_citizenship_behavior_files)).

Organ (1988) mendefinisikan OCB sebagai perilaku kerja yang ditunjukkan karyawan diluar deskripsi pekerjaan, tidak terikat secara langsung atau dikenal secara eksplisit dengan sistem *reward* formal dan bisa meningkatkan efektifitas dan efisiensi fungsi organisasi (Ishak dan Alam, 2009 : 53). Organ (1997) juga

berpendapat bahwa OCB memberikan kontribusi secara sosial dan psikologis terhadap pemeliharaan dan peningkatan performa kerja (Nielsen et al, 2008 : 3). OCB merupakan bentuk kontribusi dari karyawan untuk mencapai tujuan organisasi yang dilakukan diluar tugas yang dituntut dalam pekerjaan mereka (Muchisky, 2006 : 326).

Smith et al. (1983) mendefinisikan OCB sebagai bentuk perilaku informal karyawan dalam organisasi yang tidak berkaitan langsung dengan fungsi kerja secara formal (Freund dan Carmeli, 2003 : 94). Bateman dan Organ (1983) menambahkan dua bentuk perilaku yang berkaitan dengan OCB yaitu, (1) secara aktif memberikan kontribusi positif, (2) mengatasi permasalahan yang akan timbul oleh rekan kerja dan organisasi (Markoczy dan Xin, 2004 : 1). Dengan kata lain, OCB merupakan perilaku yang selalu mengutamakan kepentingan orang lain, hal itu diekspresikan dalam tindakan-tindakan yang mengarah pada hal-hal yang bukan untuk memenuhi kepentingan diri sendiri tetapi demi terwujudnya kesejahteraan bersama.

Bateman dan Organ (1983); Smith et al. (1983) berpendapat bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi, karena OCB “melumasi” mesin sosial organisasi, mengurangi perselisihan dan meningkatkan efisiensi (Ishak dan Alam, 2009 : 53). Organ (1988) menambahkan bahwa kebanyakan perilaku OCB yang dilakukan secara individual tidak akan mempengaruhi terhadap performa organisasi secara menyeluruh, peningkatan performa organisasi akan terlihat

secara kumulatif, setelah jangka waktu tertentu terhadap orang lain dalam satu kelompok, departemen dan organisasi (Ishak dan Alam, 2009 : 53).

OCB juga dikenal sebagai perilaku prososial atau perilaku *extra role*, yaitu sikap atau perilaku karyawan di luar *job description* dan memperoleh reward secara tidak langsung dari organisasi. Penilaian kinerja terhadap karyawan biasanya di dasarkan pada *job description* yang telah disusun oleh organisasi tersebut, sehingga baik atau buruknya kinerja seorang karyawan dapat dilihat dari kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagaimana tercantum dalam *job description*. Melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description* ini disebut *in-role* behavior.

Berdasarkan berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan

1. Perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa dan lebih mengedepankan kepentingan organisasi sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi fungsi organisasi.
2. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan *performance*, tidak diperintah secara formal dan tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan.
3. Tidak berkaitan secara langsung dengan sistem *reward* yang formal.

#### **A.1.2. Dimensi-dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB)**

Beberapa ahli menggambarkan dimensi OCB secara beragam. Smith, et al. (1983) mengemukakan 2 dimensi OCB yaitu *Altruism* dan *General Compliance* (Ishak dan Alam, 2009 : 53), lebih lanjut mengenai kedua dimensi tersebut sebagai berikut

1. *Altruism*, perilaku membantu orang lain secara personal. Smith et al. (1983) mengatakan bahwa Altruisme adalah perilaku individu secara personal seperti : bersikap kooperatif, suka menolong, dan perilaku ekstra-role lainnya (Truckenbrodt, 2000 : 235). Perilaku ini secara normal tidak diharapkan atau di ekspektasikan pada karyawan karena perilaku ini bukan merupakan bagian dari kontrak kerja karyawan (Tuckenbrodt, 2000 : 235).

Contoh : membantu rekan kerja yang mengalami masalah, mengakomodasi karyawan baru, menggantikan rekan kerja yang tidak masuk, melakukan pekerjaan yang tidak diminta secara sukarela (Truckenbrodt, 2000 : 235).

2. *General Compliance*, menggambarkan bentuk perilaku yang tidak berkaitan langsung dengan orang lain tetapi secara tidak langsung perilaku ini dapat membantu orang lain dalam organisasi (Ishak dan Alam, 2009 : 53). Perilaku ini menggambarkan perilaku individu yang melakukan tugas atau pekerjaan dengan baik dan benar sesuai dengan harapan organisasi.

Contoh : datang bekerja tepat waktu, tidak menghabiskan waktu untuk melakukan hal yang tidak penting, tidak mengambil jam istirahat diluar jam

istirahat yang ditentukan, tidak meninggalkan tempat kerja sebelum waktunya (Truckenbrodt, 2000 : 203).

Organ (1988) mengemukakan lima dimensi dalam OCB (Ishak dan Alam, 2009 : 53) yaitu,

1. *Altruism*, yaitu perilaku membantu orang lain secara individual dalam organisasi, baik langsung maupun tidak langsung dan mementingkan kepentingan orang lain.
2. *Civic virtue*, merupakan bentuk perilaku yang mengindikasikan adanya partisipasi dalam proses politik (*political prosess*) dalam organisasi dan juga kepedulian terhadap berlangsungnya proses organisasi.
3. *Conscientiousness*, adalah bentuk perilaku karyawan yang dapat menguntungkan organisasi, perilaku karyawan yang melakukan pekerjaan melebihi syarat minimal yang dikehendaki oleh perusahaan.
4. *Courtesy*, adalah perilaku karyawan dalam mencegah terjadinya masalah-masalah dengan selalu memberi informasi kepada orang lain berkaitan dengan keputusan-keputusan yang dibuat perusahaan, dan meneruskan informasi yang diperoleh yang bermanfaat kepada pihak lain.
5. *Sportmanship*, merupakan perilaku keinginan untuk mentoleransi keadaan-keadaan yang melebihi batasan normal dan mengganggu, namun tanpa mengeluh.

Beberapa pengukuran tentang OCB telah dikembangkan. Skala morisson merupakan salah satu pengukuran yang telah disempurnakan dan memiliki

kemampuan psikometrik yang baik untuk mengukur OCB (Aldag dan Resckhe, 1997 : 4-5). Skala ini mengukur kelima dimensi OCB sebagai berikut :

1. Dimensi 1 : *Altruism*

- a. Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat.
- b. Membantu orang lain yang pekerjaannya *overload*.
- c. Membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta.
- d. Membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat mereka tidak masuk.
- e. Meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan.
- f. Menjadi *volunteer* untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta.
- g. Membantu orang lain di luar departemen ketika mereka memiliki permasalahan.
- h. Membantu pelanggan dan tamu jika mereka membutuhkan bantuan.

2. Dimensi 2 : *Conscientiousness*

- a. Datang bekerja lebih awal, sehingga siap bekerja ketika jam kerja dimulai.
- b. Datang bekerja lebih awal setiap hari tidak peduli adanya hambatan cuaca, lalu-lintas macet, dan sebagainya.
- c. Tidak menghabiskan waktu menggunakan telepon untuk keperluan pribadi.
- d. Tidak menghabiskan waktu untuk keperluan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan.

- e. Datang bekerja lebih awal jika dibutuhkan.
  - f. Menggunakan waktu cuti seperlunya, meskipun masih memiliki sisa waktu cuti.
3. Dimensi 3 : *Sportmanship*
- a. Tidak mencari-cari kesalahan organisasi.
  - b. Tidak mengeluh tentang segala sesuatu.
  - c. Tidak membesar-besarkan masalah diluar proporsinya.
4. Dimensi 4 : *Civic virtue*
- a. Ikut membantu fungsi-fungsi yang dapat membantu citra organisasi.
  - b. Mengikuti pertemuan-pertemuan yang penting.
  - c. Ikut membantu mengatur kesatuan departemen.
5. Dimensi 5 : *Courtesy*
- a. Mengikuti perkembangan dan perubahan yang terjadi pada organisasi.
  - b. Membaca dan mengikuti informasi yang diumumkan organisasi.
  - c. Mempertimbangkan mengenai hal apa yang terbaik bagi organisasi.

#### **A.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Beberapa penelitian yang dilakukan para ahli mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, diantaranya :

## 1. Komitmen organisasi

Hasil penelitian Gautam et al. (2004) menunjukkan keterkaitan antara dua dimensi OCB (Altruisme dan *General Compliance*) dengan komitmen organisasi (komitmen afektif dan Normatif). Dan komponen komitmen *Continuance* berkorelasi negatif dengan *General Compliance* dan tidak berkaitan dengan Altruisme (Gautam et al., 2004 : 14). Komitmen afektif antara karyawan dan organisasi mendorong karyawan memberikan usaha yang lebih pada organisasi, karyawan yang memiliki komitmen afektif akan secara sukarela membantu rekan kerjanya karena mereka terdorong atau memiliki keinginan untuk melakukannya. Komitmen normatif pada seorang karyawan akan mendorong karyawan untuk melakukan perilaku *extra-role* untuk memenuhi kewajiban mereka atau untuk menunjukkan rasa terima kasih mereka (Gautam et al., 2004 : 15).

## 2. Kepribadian

Kepribadian mempengaruhi individu dan kelompok dalam melakukan OCB. Penelitian menunjukkan bahwa perilaku membantu sangat erat kaitannya dengan kepribadian seseorang. Penelitian yang dilakukan oleh Purba (2004) terhadap 222 orang karyawan industri membuktikan pengaruh *trait* kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Semakin terikat karyawan tersebut secara emosional dengan perusahaan, maka semakin cenderung ia membantu rekan kerja dan atasan dalam hal penyelesaian tugas, pencegahan masalah dalam bekerja, dan pemberian semangat dan penguatan,

serta semakin cenderung ia membantu organisasi secara keseluruhan, dengan cara menolerir situasi yang kurang ideal dalam bekerja, peduli pada kelangsungan hidup perusahaan dan patuh pada peraturan dan tata tertib perusahaan (Purba, 2004 : 110).

### 3. *Leader-Member Exchange* (Hubungan timbal balik atasan-bawahan)

Hasil penelitian Truckenbrodt (2000) menyebutkan bahwa *Leader-Member Exchange* (LMX) memiliki hubungan yang signifikan dengan dimensi Altruisme dari OCB, selain itu penelitian tersebut juga membuktikan tidak adanya hubungan yang kuat antara LMX dengan dimensi *General Compliance* dari OCB (Truckenbrodt, 2000 : 240). Peningkatan mutu LMX akan meningkatkan komitmen dan perilaku *Citizenship*, pengembangan dan pemeliharaan hubungan timbal balik seperti ini dapat berdampak tidak hanya pada supervisor dan bawahan saja tetapi juga kepada keseluruhan prestasi dan pertumbuhan organisasi (Truckenbrodt, 2000 : 242).

### 4. Kepuasan kerja

Beberapa penelitian (Bateman & Organ, 1983; Motowidlo, 1984; Puffer, 1986; Smith et al., 1983) menemukan bukti empirik hubungan antara OCB dengan kepuasan kerja (Farh et al., 1990 : 706). Karyawan yang merasa puas dengan tugas-tugas yang harus ia lakukan dari perusahaan selama ini akan menunjukkan tingkat OCB yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang merasa tidak puas dengan hal tersebut.

## **A.2. Tinjauan Teori Komitmen organisasi**

### **A.2.1. Pengertian komitmen organisasi**

Ugboro (2006 : 236) merumuskan suatu definisi mengenai komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu kontrak psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Berdasarkan definisi tersebut, anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi dibandingkan anggota yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi.

Komitmen organisasi (*Organization Commitment*) adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan sasaran organisasi. Ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan atau memenuhi kebutuhan organisasi. Intinya adalah mendahulukan misi organisasi dari kepentingan pribadi (<http://indosdm.com/kamus-kompetensi-komitmen-organisasi-organization-commitment>).

Allen dan Meyer (1996 : 252) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai keterikatan psikologis antara karyawan dengan organisasi yang dapat mengurangi kemungkinan bagi karyawan untuk meninggalkan organisasi. Mowday et al.

(1979) mengatakan bahwa makna komitmen organisasi adalah sebagai bentuk kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam organisasi (Lagomarsino dan Cardona, 2003 : 3). Muchinsky (2006 : 319) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai derajat kesetiaan seorang karyawan kepada perusahaan. Komitmen organisasi merupakan tingkat kelekatan atau identifikasi psikologis kepada organisasi (Schultz dan Schultz, 1996 : 290).

Terdapat dua pendekatan yang digunakan oleh para ahli untuk mendefinisikan komitmen organisasi, yang pertama adalah *commitment related attitudes* (pendekatan berdasarkan sikap), dan yang kedua adalah *commitment related behavior* (pendekatan berdasarkan perilaku). Porter et al. (1976) mendefinisikan komitmen organisasi berdasarkan sikap sebagai keinginan karyawan berusaha keras untuk organisasi, dorongan yang kuat untuk organisasi dan penerimaan tujuan serta nilai-nilai organisasi (Ugboro, 2006 : 236).

Wiener (1982) mengatakan bahwa komitmen organisasi berdasarkan perilaku merupakan suatu pola perilaku yang diarahkan oleh dorongan norma yang terinternalisasi untuk bertindak mencapai tujuan organisasi (Ugboro, 2006 : 236). Komitmen ini akan memberikan dorongan bagi individu untuk menunjukkan kinerja terbaiknya bagi perusahaan.

Pada intinya beberapa definisi komitmen organisasi dari beberapa ahli di atas mempunyai penekanan yang hampir sama yaitu proses pada individu (karyawan) dalam mengidentifikasikan dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, dan tujuan organisasi. Di samping itu, komitmen organisasi mengandung pengertian sebagai

sesuatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif terhadap organisasi, dengan kata lain komitmen organisasi menyiratkan hubungan karyawan dengan perusahaan atau organisasi secara aktif. Karena karyawan yang menunjukkan komitmen tinggi memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih dalam menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja.

### **A.2.2. Komponen komitmen organisasi**

Allen dan Meyer (1990); Meyer dan Allen (1991) membagi komitmen organisasi menjadi tiga komponen, yaitu afektif, normatif dan *continuance* (Allen dan Meyer, 1996 :253).

- a. Komponen afektif berkaitan dengan emosional, identifikasi dan keterlibatan karyawan di dalam suatu organisasi.

Komponen afektif berkaitan dengan hubungan emosional anggota terhadap organisasinya, identifikasi dengan organisasi, dan keterlibatan anggota dengan kegiatan di organisasi. Anggota organisasi dengan komponen afektif yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena memang memiliki keinginan untuk itu.

- b. Komponen *continuance* berarti komponen berdasarkan persepsi karyawan tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan organisasi.

Komponen *continuance* berkaitan dengan kesadaran anggota organisasi akan mengalami kerugian jika meninggalkan organisasi. Anggota organisasi dengan komponen *continuance* yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena mereka memiliki kebutuhan untuk menjadi anggota organisasi tersebut.

- c. Komponen normatif merupakan perasaan-perasaan karyawan tentang kewajiban yang harus ia berikan kepada organisasi.

Komponen normatif menggambarkan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi. Anggota organisasi dengan komponen normatif yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena merasa dirinya harus berada dalam organisasi tersebut.

Meyer dan Allen berpendapat bahwa setiap komponen memiliki dasar yang berbeda. Karyawan dengan komponen afektif tinggi, masih bergabung dengan organisasi karena keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Sementara itu karyawan dengan komponen *continuance* tinggi, tetap bergabung dengan organisasi tersebut karena mereka membutuhkan organisasi. Karyawan yang memiliki komponen normatif yang tinggi, tetap menjadi anggota organisasi karena mereka harus melakukannya (Kuntjoro, [www.e-psikologi.com](http://www.e-psikologi.com)).

Meyer dan Allen, (1997); O'Reilly dan Chatman (1986) mengatakan bahwa dalam sebuah organisasi, masing-masing anggota organisasi akan menunjukkan bentuk komitmen yang berbeda-beda (Ozag dan Duguma, 2004 : 7). Meyer dan

Allen (1991) berpendapat bahwa salah satu alasan penting yang menentukan perbedaan bentuk komitmen organisasi bahwa bentuk implikasi yang berbeda pada setiap perilaku (Meyer et al., 2004 : 993). Begitu pula dalam perusahaan, setiap karyawan memiliki dasar dan tingkah laku yang berbeda berdasarkan komitmen organisasi yang dimilikinya.

Karyawan yang memiliki komitmen organisasi dengan dasar afektif memiliki tingkah laku berbeda dengan karyawan yang berdasarkan *continuance*. Karyawan yang ingin menjadi anggota akan memiliki keinginan untuk menggunakan usaha yang sesuai dengan tujuan organisasi. Sebaliknya, mereka yang terpaksa menjadi anggota akan menghindari kerugian finansial dan kerugian lain, sehingga mungkin hanya melakukan usaha yang tidak maksimal. Sementara itu, komponen normatif yang berkembang sebagai hasil dari pengalaman sosialisasi, tergantung dari sejauh apa perasaan kewajiban yang dimiliki karyawan. Komponen normatif menimbulkan perasaan kewajiban pada karyawan untuk memberi balasan atas apa yang telah diterimanya dari organisasi.

### **A.2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi**

Allen dan Meyer (1997) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen dalam berorganisasi meliputi karakteristik pribadi individu, karakteristik organisasi, dan pengalaman berorganisasi. Faktor-faktor yang termasuk ke dalam karakteristik organisasi adalah struktur organisasi, desain kebijaksanaan dalam organisasi, dan bagaimana kebijaksanaan organisasi tersebut disosialisasikan. Karakteristik pribadi terbagi ke dalam dua variabel,

yaitu variabel *demografis* dan variabel *disposisional*. Variabel demografis mencakup gender, usia, status pernikahan, tingkat pendidikan, dan lamanya seseorang bekerja pada suatu organisasi. Variabel disposisional mencakup kepribadian dan nilai yang dimiliki anggota organisasi. Pengalaman berorganisasi tercakup ke dalam kepuasan dan motivasi anggota organisasi selama berada dalam organisasi, perannya dalam organisasi tersebut, dan hubungan antara anggota organisasi dengan supervisor atau pemimpinnya (<http://rumahbelajarpsikologi.com/index.php/pembentukan-komitmen.html>).

Chusmir berpendapat bahwa karakteristik keluarga juga menjadi salah satu penentu komitmen karyawan pada organisasi. Selain itu, faktor harapan pengembangan karir, lingkungan kerja dan gaji / tunjangan juga berpengaruh (Jewell dan Siegall, 1998 : 519).

## **B. Hubungan antara tingkat komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB)**

Individu yang masuk ke suatu organisasi akan membawa kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Ini semua adalah karakteristik yang dimiliki oleh individu itu. Organisasi yang juga merupakan suatu lingkungan bagi individu mempunyai karakteristik pula. Karakteristik yang dimiliki organisasi diantaranya adalah keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hirarki, pekerjaan-pekerjaan, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab, sistem penggajian, sistem pengendalian dan sebagainya. Jika

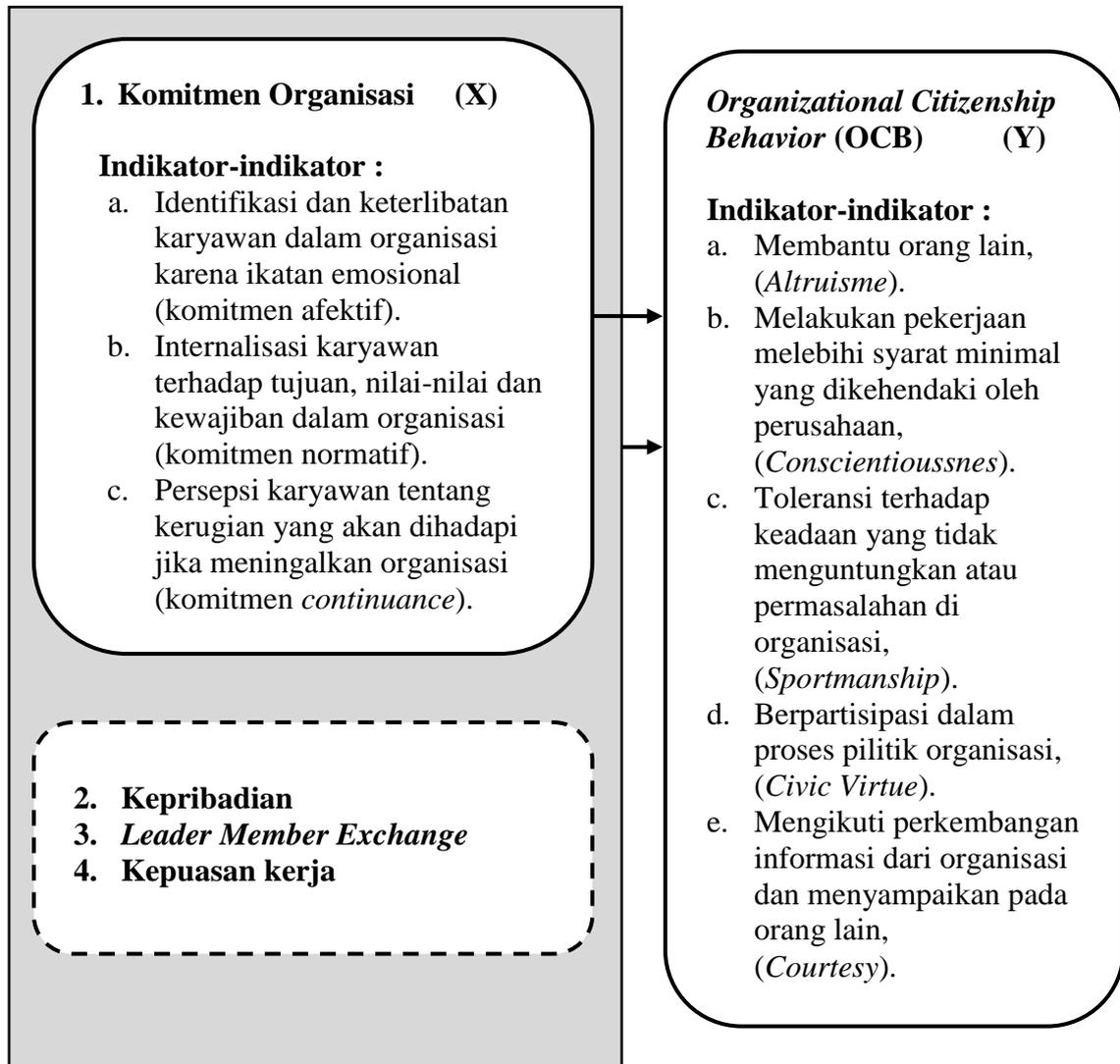
karakteristik individu berinteraksi dengan karakteristik organisasi, maka akan terwujudlah perilaku individu dalam organisasi.

Beberapa perilaku individu dalam organisasi terjadi karena adanya komitmen dirinya sebagai anggota organisasi, dimana individu mengambil sikap dan tindakan dalam organisasi dengan pertimbangan tertentu. Komitmen organisasi menggambarkan sikap individu yang konsisten dan sungguh-sungguh untuk mendukung organisasi dengan melibatkan dirinya pada proses organisasi demi memajukan organisasi. Komitmen organisasi digambarkan dengan perilaku mendukung kebijakan organisasi, rela mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi, menjalankan tugas melebihi tuntutan peran dalam organisasi.

Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki perasaan keterikatan yang tinggi pada perusahaan, dia akan merasa menjadi bagian dari perusahaan dan memilih bertahan di perusahaan jika perusahaan mendapat masalah. Karyawan akan menunjukkan *performance* terbaiknya untuk perusahaan, dia menjalankan perannya dengan baik, mengerjakan semua tugasnya dengan baik, dia juga akan mendukung segala kebijakan perusahaan, mendahulukan kepentingan perusahaan dari pada kepentingan pribadi termasuk juga membantu rekan kerja yang kesulitan dalam mengerjakan pekerjaannya, melakukan inovasi-inovasi untuk kemajuan perusahaan, dan sebagainya. Perilaku seperti inilah yang menggambarkan *Organizational citizenship behavior (OCB)*.

*Organizational citizenship behavior* (OCB) menggambarkan sikap prososial seorang individu dalam organisasi yang ditunjukkan dengan perilaku sukarela mengerjakan tugas melebihi tuntutan peran individu tersebut dalam organisasi, hal ini sangat menguntungkan bagi organisasi karena akan membantu efektifitas dan efisiensi sistem organisasi tersebut. Perilaku ini melebihi perilaku keanggotaan dan perilaku kerja, seperti usaha lebih keras, kerjasama tinggi dengan sesama rekan kerja, inisiatif tinggi, kemauan melakukan inovasi, pelayanan pelanggan yang lebih baik dan kemauan untuk berkorban demi kebaikan organisasi itu. Pada konteks perusahaan, OCB secara kolektif membawa dampak signifikan pada peningkatan produktivitas perusahaan dan stabilitas fungsi sistem dalam perusahaan.

### C. Kerangka konseptual



**Keterangan :**

- - - = Tidak diteliti
- = Diteliti

**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan suatu asumsi atau anggapan atau dugaan yang berperan sebagai penjelasan tentatif, dan merupakan suatu pertanyaan yang harus dijawab melalui suatu penelitian (Chaplin, 1968). Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha : Ada hubungan antara tingkat Komitmen Organisasi dengan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Swabina Gatra Gresik.

