

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan perusahaan akan sumber daya manusia di masa datang merupakan salahsatu titik sentral dari fungsi perencanaan sumber daya manusia. Maka dari itu kualitas sumber daya manusia menentukan kinerja perusahaan yang didukung oleh tenaga kerjanya. Menurut Academia Fitri dkk (2021) tanpa adanya kwalitas yang baik, maka perusahaan tidak akan dapat mencapai keberhasilan yang diinginkan. Jika semua perusahaan memiliki keunggulan yang sama maka perusahaan akan semakin mengalami kemunduran dan tidak dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Dengan demikian, perusahaan harus tetap mengawasi kinerja para karyawannya, agar bisa mencapai visi dan misi perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari peranan karyawan, karena karyawan bukan semata-mata menjadi obyek dalam mencapai tujuan perusahaan tetapi juga sebagai subjek atau pelaku (Sausan dkk, 2019).

Sofyandi (Adha dkk, 2019) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu planning, organizing, leading and controlling, dalam setiap aktifitas atau fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumberdaya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih

efektif dan efisien. Hal ini berarti untuk mencapai kesuksesan dapat di wujudkan dengan cara mengelola sumber daya manusia sebaik-baiknya, karena sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu kekuatan yang dimiliki oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuan, salah satunya adalah dengan meningkatkan kinerja para karyawan.

Kinerja menurut Sausan dkk, (2019) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Menurut Adha, dkk, (2019) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu dalam mencurahkan tenaga sejumlah tertentu kepada pekerjaan. Sutrisno (Adha dkk, 2019) kinerja karyawan adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Azhad, dkk. (Adha dkk, 2019) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh karyawan dalam periode tertentu. Berdasarkan pengertian diatas dapat dijelaskan kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan kualitas dan kuantitas seseorang atau kelompok dalam suatu periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan pada waktu yang telah ditetapkan dan berimbas kepada sebuah perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *organizational citizenship behavior* (OCB) (Waqiah., et al, 2021). Menurut Bustomi dkk, (2020) menyatakan OCB adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi. *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan suatu konsep yang baru dalam hal nalisis kinerja. Konsep ini

menjelaskan bahwa OCB dilakukan oleh seorang individu dengan penuh kebebasan (sekehendak hati) dalam menentukan sesuatu dan saling pengertian dengan tanpa adanya permintaan imbalan atau ganjaran formal lainnya terhadap organisasi, sehingga perilaku ini sangat membantu dan menguntungkan organisasi (Bustomi dkk, 2020). Perilaku kewarganegaraan dalam organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu konsep yang baru dalam hal analisis kinerja (Bustomi dkk, 2020). Menurut berbagai pendapat di atas peneliti simpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah suatu perilaku sukarela yang dilakukan individu atau kelompok di dalam lingkungan kerja tetapi tidak tercantumkan dalam deskripsi kerja. Dari uraian di atas didukung Penelitian yang dilakukan oleh Suhardi (2019) menyatakan *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik *organizational citizenship behavior* (OCB) maka kinerja karyawan akan semakin baik.

Hasil penelitian yang sama yaitu penelitian Bustomi dkk (2020) Waqiah., et al (2021), Waqiah., et al (2021) dan Widarko dan Brotosuharto (2022) menunjukkan hasil penelitian yang sama bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan berbeda dengan penelitian dari Fitri dan Endratno (2021) yang menyatakan *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa walaupun karyawan dengan OCB yang baik belum tentu akan meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja (Purba, 2019). Hasibuan, (2019) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah

pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi adalah suatu yang pokok yang menjadikan dorongan bagi seseorang untuk bekerja. Dessler (Adha dkk, 2019) mengemukakan secara teoritis motivasi terbentuk karena manusia memiliki kategori kebutuhan pokok seperti kebutuhan fisiologi, rasa aman, sosial, ego, dan perwujudan diri. Kebutuhan tersebut membentuk suatu hirarki dan masing-masing akan aktif jika kebutuhan yang lebih rendah telah terpenuhi. Kebutuhan fisiologi merupakan kebutuhan pokok misalnya kebutuhan makanan, minuman, tempat tinggal dan sejenisnya (Adha dkk, 2019). Dari pengertian diatas dapat dijelaskan motivasi kerja merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk memaksimalkan kinerja karyawan.

Penelitian Purba (2019) menyatakan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin meningkat motivasi kerja maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hal ini didukung penelitian Adha dkk (2019), Waqiah ., et al (2021), Waqiah., et al (2021) dan Widarko dan Brotosuharto (2022) dengan hasil penelitian yang sama yaitu motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Changgriawan (2018) yang menyatakan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya membaik atau memburuknya motivasi kerja tidak akan menyebabkan perubahan kinerja karyawan.

Selain itu, kinerja karyawan juga dipengaruhi kepuasan kerja (Susanto, 2019). Kepuasan kerja menurut Sulistia, (2019) kepuasan kerja adalah keadaan emosional menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Robbins dan Judge (Sulistia, 2019) mendefinisikan kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Menurut Sulistia, (2019) kepuasan kerja mewakili perasaan negatif dan positif dari persepsi karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapinya, yaitu suatu perasaan untuk berprestasi dan meraih kesuksesan di dalam pekerjaan. Berdasarkan hasil pendapat dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para pegawai memandang pekerjaan mereka.

Penelitian Susanto (2019) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik kepuasan kerja maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Badrianto and Ekshan (2020), Pancasila., *et all* (2020), Febriantoro (2021) dengan hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa dengan kepuasan kerja yang baik akan menyebabkan kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Sedangkan berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri dan Endratno (2021) yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya meningkatnya kepuasan kerja tidak akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana yang merupakan salah satu koperasi yang ada di Abiansemal. Koperasi Karta Semaya Dana merupakan koperasi simpan pinjam yang mempunyai 35 karyawan untuk mendukung operasionalnya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan Gede Sudana selaku pimpinan Koperasi Karta Semaya Dana, fenomena terkait kinerja karyawan diperoleh informasi kinerja karyawan belum optimal dimana karyawan belum mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target. Pada Tabel 1.1 disajikan jumlah nasabah kredit dan tabungan Koperasi Karta Semaya Dana tiga tahun terakhir sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Tabungan dan Kredit Koperasi Karta Semaya periode tahun 2020-2022

No.	Tahun	Nasabah	Target (orang)	Realisasi (Orang)	Realisasi (%)
1	2020	Kredit	1.300	1.090	83,85
		Tabungan	1.000	894	89,40
2	2021	Kredit	1.300	1.211	93,15
		Tabungan	1.000	967	96,70
3	2022	Kredit	1.300	1.026	78,92
		Tabungan	1.000	989	98,90

Sumber : Koperasi Karta Semaya Dana, (2023)

Tabel 1.1 menunjukkan terjadi fluktuasi jumlah nasabah kredit dan tabungan selama tahun 2020-2022 pada Koperasi Karta Semaya Dana. Dapat diketahui bahwa target yang ditentukan oleh perusahaan belum mampu tercapai tiap tahunnya. Realisasi tertinggi terjadi pada Tahun 2021 yaitu sebesar 93,15% pada nasabah kredit dan 96,70% pada nasabah tabungan. Realisasi terendah terjadi pada tahun 2022 yaitu sebesar 78,92% pada nasabah kredit. Hal ini menunjukkan kinerja karyawan yang belum konsisten dalam operasional perusahaan.

Fenomena yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu karyawan menyatakan kurang adanya dukungan dari rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu karyawan juga menyatakan tidak mau membantu karyawan lain untuk penyelesaian pekerjaan karyawan lain apabila karyawan lain sedang tidak bekerja atau absen. Beberapa karyawan juga menyatakan masalah motivasi kerja dimana pihak manajemen kurang memberikan apresiasi atas pencapaian karyawan dalam bekerja sehingga karyawan merasa kurang dihargai oleh perusahaan. Beberapa karyawan juga merasa kurang aman dalam bekerja seperti pada bagian penagihan yang sering kali terlibat adu argumentasi dengan nasabah yang tidak mau melakukan pembayaran atas kredit yang dilakukan. Hal ini membuat karyawan merasa kurang nyaman dalam bekerja.

Karyawan juga menyatakan adanya masalah kepuasan kerja seperti kurang adanya kesempatan promosi yang diberikan oleh perusahaan bagi karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik, masa kerja yang sudah cukup lama. Hal ini menyebabkan karyawan merasa kurang mempunyai kesempatan untuk berkembang. Karyawan juga menyatakan kurang puas dengan pimpinan perusahaan dimana pimpinan seringkali terlalu sibuk dengan pekerjaan sehingga kurang memperhatikan karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian yang berkaitan dengan *organization citizenship behavior* (OCB), motivasi kerja dan kepuasan kerja serta hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul : Pengaruh *organization citizenship behavior* (OCB), motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja Karyawan pada Koperasi Karta Semaya Dana.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka persoalan yang di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah *organization citizenship behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan Koperasi Karta Semaya Dana?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan KoperasiKarta Semaya Dana?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Koperasi Karta Semaya Dana?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *organization citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan Koperasi Karta Semaya Dana.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Koperasi Karta Semaya Dana.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Koperasi Karta Semaya Dana.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian dan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Pengaruh *organization citizenship behavior* (OCB), motivasi

kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, serta dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu menjadi referensi bagi lembaga untuk di masa yang akan datang. Dan penelitian ini juga diharapkan dapat menambah bekal wawasan baik teoritis maupun penerapan teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah dengan realita yang ada bagi peneliti.

2. Manfaat Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan untuk memperluas pandangan atau wawasan pada perusahaan mengenai pentingnya pengaruh *organization citizenship behavior* (OCB), motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dari pihak perusahaan dalam merumuskan kebijakan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal setting theory yang dikembangkan oleh Locke sejak 1968 telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi. (Suwarmadani, 2018). Menurut *goal setting theory*, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut (Srimindarti dalam Suwardani, 2018). Teori ini mengasumsikan bahwa factor utama yang mempengaruhi pilihan yang dibuat individu adalah tujuan yang mereka miliki. *Goal setting theory* telah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam perumusan tujuan (Arsanti dalam Suwardani 2018). Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan. Umumnya, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan, semakin tinggi tingkat prestasi yang akan dihasilkan.

Goal setting theory atau teori penetapan tujuan adalah proses kognitif membangun tujuan dan merupakan determinan perilaku (Suwarmadani, 2018). Prinsip dasar *goal setting theory* adalah *goals* dan *intentions*, yang keduanya merupakan penanggung jawab untuk *human behavior*. Dalam studi mengenai *goal setting*, *goal* menunjukkan pencapaian standar khusus dari suatu keahlian terhadap tugas dalam batasan waktu tertentu. *Harder goal* akan dapat tercapai bila ada usaha dan perhatian yang lebih besar dan membutuhkan lebih banyak *skill*.

2.1.2 *Organization Citizenship Behavior (OCB)*

1) Pengertian *Organization Citizenship Behavior (OCB)*

Perilaku kewarganegaraan dalam organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan suatu konsep yang baru dalam hal nalisis kinerja (Bustomi dkk, 2020). Konsep ini menjelaskan bahwa OCB dilakukan oleh seorang individu dengan penuh kebebasan (sekehendak hati) dalam menentukan sesuatu dan saling pengertian dengan tanpa adanya permintaan imbalan atau ganjaran formal lainnya terhadap organisasi, sehingga perilaku ini sangat membantu dan menguntungkan organisasi. Robbins (Bustomi dkk, 2020) adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan suatu konsep yang baru dalam hal nalisis kinerja. Konsep ini menjelaskan bahwa OCB dilakukan oleh seorang individu dengan penuh kebebasan (sekehendak hati) dalam menentukan sesuatu dan saling pengertian dengan tanpa adanya permintaan imbalan atau ganjaran formal lainnya terhadap organisasi, sehingga perilaku ini sangat membantu dan menguntungkan organisasi (Bustomi dkk, 2020). Pemberian tidaknya perilaku OCB yang dilakukan oleh penelitian terdahulu tidaklah terdapat banyak perbedaan dalam konteks, konten dan latar belakangnya, hanya terdapat beberapa sikap konsisten yang ditemukan dalam tata cara interpretasinya. Menurut Tambe dan Shanker (Bustomi dkk, 2020) OCB bukanlah perilaku yang dituntut secara paksa. Karyawan tidak bisa dipaksa untuk melakukan atau menunjukkan OCB.

Demikian pula, karyawan tidak dapat atau tidak mengharapkan apapun dari imbalan resmi untuk menunjukkan OCB. Menurut Jacqueline (Bustomi dkk, 2020) mengatakan bahwa perilaku OCB merupakan suatu perilaku extra role, yakni suatu perilaku yang tidak dibutuhkan dalam organisasi dan lebih mengandalkan praktek semata terhadap kesediaan seorang karyawan sebagai konsekuensinya dalam lingkungan organisasi.

Menurut berbagai pendapat di atas peneliti simpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah suatu perilaku sukarela yang di lakukan individu atau kelompok di dalam lingkungan kerja tetapi tidak tercantumkan dalam deskripsi kerja.

2) Aspek *Organization Citizenship Behavior* (OCB)

Aspek-aspek OCB menurut Organ (Bustomi dkk, 2020), sebagai berikut :

a) *Altruism* (tolong menolong)

Perilaku menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi mengenai tugas perusahaan maupun masalah pribadi. Aspek ini memberikan pertolongan yang bukan menjadi tanggung jawab dari tugas utama.

b) *Conscientiousness* (sifat berhati-hati)

Perilaku yang menunjukan usaha lebih yang dilakukan karyawan dibandingkan harapan perusahaan. Perilaku ini bersifat sukarela tanpa mempertimbangkan reward maupun penghargaan yang akan diterima.

c) *Sportsmanship* (sikap sportif)

Perilaku toleransi yang diperlihatkan karyawan saat keadaan perusahaan

kurang ideal tanpa mengajukan keberatan. Perilaku ini mendukung adanya iklim positif dalam pekerjaan karena adanya perilaku lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain.

d) *Courtesy* (kesopanan)

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah personal, dan cenderung memperlihatkan perilaku memperdulikan orang lain.

e) *Civic Virtue* (moral kemasyarakatan)

Perilaku yang mendedikasikan dirinya kepada tanggung jawab perusahaan seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk rekomendasi sebuah perubahan demi efisiensi maupun kemajuan organisasi.

3) Indikator *Organization Citizenship Behavior* (OCB)

Ada beberapa indikator *Organization Citizenship Behavior* (OCB) menurut Allison (Sulistia, 2019) sebagai berikut :

a) *Altruism*

Kesediaan untuk menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam situasi yang tidak biasa.

b) *Courtesy*

Perilaku membantu mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaan.

c) *Sportsmanship*

Sportivitas seorang pekerja dalam mentoleransi situasi yang kurang ideal di tempat kerja.

d) *Conscientiousness*

Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lebih dari apa yang diharapkan.

e) *Civic Virtue*

Dukungan pekerja atas fungsi-fungsi administratif dalam organisasi.

2.1.3 Motivasi Kerja

1) Pengertian Motivasi Kerja

Adha dkk, (2019) menyatakan bahwa motivasi adalah pemberiandaya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi adalah suatu yang pokok yang menjadikan dorongan bagi seseorang untuk bekerja. Dessler (Adha dkk,2019) mengemukakan secara teoritis motivasi terbentuk karena manusia memiliki kategori kebutuhan pokok seperti kebutuhan fisiologi, rasa aman, sosial, ego,dan perwujudan diri. Kebutuhan tersebut membentuk suatu hirarki dan masing-masingakan aktif jika kebutuhan yang lebih rendah telah terpenuhi. Kebutuhan fisiologi merupakan kebutuhan pokok misalnya kebutuhan makanan, minuman, tempat tinggal dan sejenisnya (Adha dkk, 2019). Kebutuhan rasa aman adalah kebutuhan yang muncul setelah kebutuhan pokok terpenuhi, misalnya kebutuhan jaminan keamanan. Kebutuhan sosial antara lain memberi dan menerima kasih sayang dan persahabatan. Kebutuhan ego mencakup kebutuhan yang berkaitan dengan kehormatan diri dan reputasi seseorang.

Robbins (2019) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Tiga elemen utama dalam definisi tersebut adalah intensitas, arah, dan ketekunan. Intensitas berhubungan dengan seberapa giat seseorang berusaha. Ini adalah elemen yang paling banyak mendapat perhatian ketika membicarakan tentang motivasi. Namun intensitas yang tinggi sepertinya tidak akan menghasilkan prestasi kerja yang memuaskan kecuali upaya tersebut dikaitkan dengan arah yang menguntungkan organisasi. Dengan demikian kita harus mempertimbangkan kualitas serta intensitas upaya secara bersamaan (Adha dkk, 2019). Upaya yang diarahkan dan konsisten dengan tujuan-tujuan organisasi merupakan jenis upaya yang seharusnya kita lakukan. Terakhir, motivasi memiliki dimensi ketekunan. Dimensi ini merupakan ukuran mengenai seberapa lama seseorang bisa mempertahankan usahanya. Individu-individu yang terinovasi bertahan melakukan suatu tugas dalam waktu yang cukup lama demi mencapai tujuan mereka.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk memaksimalkan kinerja karyawan.

2) Faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Bismala et al (Jufrizen dan Hadi, 2021) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja adalah sebagai berikut :

- a) Karakteristik individu
- b) Karakteristik pekerjaan
- c) Karakteristik situasi kerja.

3) Indikator Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (Adha dkk, 2019) menyebutkan bahwa indikator motivasi adalah sebagai berikut:

a) Kebutuhan Fisik

Kebutuhan akan fasilitas penunjang yang di dapat di tempat kerja, misalnya fasilitas penunjang untuk mempermudah penyelesaian tugas dikantor.

b) Kebutuhan rasa aman

Kebutuhan-kebutuhan akan rasa aman ini, diataranya adalah rasa aman fisik, stailitas, ketergantungan, perlindungan dan kebebasan dari daya-daya mengancam seperti : takut, cemas, bahaya.

c) Kebutuhan sosial.

Kebutuhan yang harus dipenuhi berdasarkan kepentingan bersama dalam masyarakat, kebutuhan tersebut dipenuhi bersama-sama, contohnya interaksi yang baik antar sesama.

d) Kebutuhan akan penghargaan.

Kebutuhan akan penghargaan atas apa yang telah dicapai oleh seseorang, contohnya kebutuhan akan status, kemuliaan, perhatian, reputasi.

e) Kebutuhan dorongan mencapai tujuan

Kebutuhan akan dorongan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan, misalnya motivasi dari pimpinan.

2.1.4 Kepuasan Kerja

1) Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menurut Hasibuan (Sulistia, 2019) kepuasan kerja adalah keadaan emosional menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Robbins dan Judge (Sulistia, 2019) mendefinisikan kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Menurut Aziri (Sulistia, 2019) kepuasan kerja mewakili perasaan negatif dan positif dari persepsi karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapinya, yaitu suatu perasaan untuk berprestasi dan meraih kesuksesan di dalam pekerjaan. Menurut Wulantika dan Purwa (Sulistia, 2019) kepuasan kerja secara umum menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya, karena menyangkut sikap pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang. Menurut Handayani dan Budiarti (Sulistia, 2019) kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang merupakan hasil dari karakteristiknya. Kepuasan kerja merupakan perasaan puas atau tidaknya karyawan terhadap pekerjaannya, karena jika karyawan merasa puas, senang dan nyaman dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan akan cenderung berperilaku baik. Sehingga dapat meningkatkan produktivitas, kinerja, dan prestasi (Sulistia, 2019).

Berdasarkan hasil pendapat dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para pegawai

memandang pekerjaan mereka.

2) Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (Sulistia, 2019) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

a) Pekerjaan itu sendiri

Sejauh mana karyawan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik, memberikan kesempatan untuk belajar, dan peluang untuk menerima tanggung jawab.

b) Gaji

Merupakan jumlah balas jasa finansial yang diterima karyawan dan tingkat dimana hal ini dipandang sebagai suatu hal yang adil dalam organisasi

c) Promosi

Kesempatan untuk kenaikan jabatan dalam jenjang karir.

d) Supervisi

Merupakan kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan secara teknis maupun memberikan dukungan.

e) Kelompok kerja / rekan kerja

Merupakan suatu tingkatan dimana rekan kerja memberikan dukungan.

3) Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge (Sulistia, 2019) terbagi atas beberapa bagian yaitu:

a) Kepuasan terhadap pekerjaan

Kepuasan ini tercapai bilamana pekerjaan seorang karyawan sesuai

dengan minat dan kemampuan karyawan itu sendiri.

b) Kepuasan terhadap imbalan

Dimana karyawan merasa gaji atau upah yang diterimanya sesuai dengan beban kerjanya dan seimbang dengan karyawan lain yang bekerja di organisasi itu.

c) Kepuasan terhadap supervisi atasan

Karyawan merasa memiliki atasan yang mampu memberikan bantuan teknis dan motivasi.

d) Kepuasan terhadap rekan kerja

Karyawan merasa puas terhadap rekan-rekan kerjanya yang mampu memberikan bantuan teknis dan dorongan sosial.

e) Kesempatan promosi

Kesempatan untuk menempatkan posisi jabatan pada struktur organisasi.

2.1.5 Kinerja karyawan

1) Pengertian Kinerja

Kinerja karyawan sangat dipengaruhi dan bahkan tergantung pada kualitas dan kemampuan kompetitif sumber daya manusia yang dimilikinya. Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur pegawai atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja masing-masing pegawai (Adha dkk, 2019). Robbins (Adha dkk, 2019) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu dalam mencurahkan tenaga sejumlah tertentu kepada pekerjaan. Mangkunegara (Adha dkk, 2019) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sutrisno (Adha dkk, 2019) kinerja karyawan adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Azhad, dkk. (Adha dkk, 2019) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh karyawan dalam periode tertentu.

Berdasarkan pengertian diatas dapat dijelaskan kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan kualitas dan kuantitas seseorang atau kelompok dalam suatu periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan pada waktu yang telah ditetapkan dan berimbang kepada sebuah perusahaan.

2) Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson (Bustomi dkk, 2020), ada beberapa manfaat penggunaan dalam penilaian kinerja, antara lain :

a) Penggunaan Administratif

Sistem penilaian sering kali menjadi penghubung antara penghargaan yang diinginkan karyawan dan produktifitas mereka.

b) Penggunaan pengembangan

Penilaian kinerja dapat menjadi sumber utama informasi dan umpan baik untuk karyawan, yang sering kali merupakan kunci perkembangan di masa depan. Dalam proses pengidentifikasian kekuatan, kelemahan, potensi dan kebutuhan pelatihan karyawan melalui umpan balikpenilaian kinerja.

3) Indikator Kinerja

Menurut Sutrisno (Adha dkk, 2019) kinerja karyawan dapat dinilai dari indikator-indikator sebagai berikut :

a) Tingkat kerapian pekerjaan

Tingkat kerapian pekerjaan mampu memberi pengaruh yang baik bagi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan.

b) Ketetapan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan

Tepat waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan mampu memberikan nilai lebih kepada seseorang yang mengerjakannya.

c) Kualitas pekerjaan

Kualias pekerjaan yang baik diharapkan dapat membuat karyawan mampu bertanggung jawab dengan apa yang mereka kerjakan.

d) Kuantitas pekerjaan

Selalu mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang telah ditetapkan.

e) Pengetahuan kerja

Mampu menganalisa dan mengetahui pekerjaan yang diberikan dengan baik.



2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

2.2.1 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan

- 1) Penelitian Suhardi (2019) dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi Jiwa Di Kota Batam Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah 260 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis menunjukan bahwa

Organizational Citizenship Behavior berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan OCB dan motivasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan kompetensi, lingkungan kerja dan kompensasi sebagai variabel bebas dan dilakukan di PT Asuransi Jiwa Di Kota Batam

- 2) Penelitian Bustomi dkk (2020) dengan judul Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Survei pada Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung). Populasi dalam penelitian ini adalah 99 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil analisis data menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan OCB sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan motivasi dan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung
- 3) Penelitian Fitri dan Endratno (2021) dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan

Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Karyawan Hotel Bahari, Kabupaten Tegal. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sejumlah 106 responden pada karyawan tetap Hotel Bahari Tegal. Analisis data menggunakan analisis jalur. Dari hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan OCB sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan motivasi sebagai variabel bebas dan dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan komitmen sebagai variabel bebas dilakukan di Hotel Bahari, Kabupaten Tegal

- 4) Penelitian Waqiah., et al (2021) dengan judul *Effect Of Organizational Citizenship Behavior (OCB) On Employee Performance Through Job Satisfacti On As An Inetervening Variables*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil analisis data menunjukan bahwa *Effect Of Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan OCB dan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel

terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan komitmen sebagai variabel bebas dilakukan di PT Semen Imasco Asiatic

- 5) Penelitian Widarko dan Brotosuharto (2022) dengan judul *Work Motivation and Organizational Culture on Work Performance: Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Mediating Variable*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adlaah 236 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukan bahwa motivasi kerja dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan OCB sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan motivasi sebagai variabel bebas dan dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan budaya organisasi sebagai variabel bebas dilakukan di ASN Kabupaten Blitar.

2.2.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

- 1) Penelitian Changgriawan (2018) Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di One Way Production. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di One Way Production. Pengambilan sample menggunakan convenience sampling sehingga

didapatkan jumlah responden sebanyak 109 orang. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan disertai uji F (simultan) dan uji t (parsial). Proses pengolahan data menggunakan SPSS 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan motivasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan OCB sebagai variabel bebas dan dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan budaya organisasi sebagai variabel bebas dan dilakukan di One Way Production

- 2) Purba (2019) yang berjudul *The Influence of Work Motivation, Organizational Culture and Career Development on Employee Performance in PT. Titis Sampurna Inspection*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 53 orang karyawan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja, budaya kerja dan pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan motivasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan OCB dan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana

sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan budaya organisasi sebagai variabel bebas dilakukan di PT. Titis Sampurna Inspection

- 3) Penelitian Suparman dkk (2019) dengan judul Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan 9 Koperasi Di Muara Teweh. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 51 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa motivasi kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan motivasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan OCB sebagai variabel bebas dan dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan budaya organisasi sebagai variabel bebas dilakukan di Koperasi di Muara Teweh
- 4) Damanik, *et all* (2020) melakukan penelitian yang berjudul *The Effect of Talent Management and Self-Efficacy through Motivation toward Performance of Population and Civil Notice of Simalungun District*. Sampel dalam penelitian ini adalah 74 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan motivasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah

menggunakan OCB dan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan budaya organisasi sebagai variabel bebas dilakukan di Kabupaten Simanunggul

- 5) Penelitian Tangkeallo (2022) dengan judul Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 Makale, Tana Toraja. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 30 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil analisis menunjukkan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan motivasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan OCB dan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan budaya organisasi sebagai variabel bebas dilakukan di Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 Makale, Tana Toraja

2.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

- 1) Penelitian Susanto (2019) dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Penjualan PT Rembaka. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa motivasi kerja, kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif

terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan OCB sebagai variabel bebas dan dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan budaya organisasi sebagai variabel bebas dilakukan di Divisi Penjualan PT Rembaka

- 2) Penelitian Badrianto and Ekshan (2020) dengan judul *Effect Of Work Environment And Job Satisfaction On Employee Performance In PT. Nesinak Industries*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 88 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan OCB dan motivasi sebagai variabel bebas dan dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan budaya organisasi sebagai variabel bebas dilakukan di PT. Nesinak Industries
- 3) Pancasila., et all (2020) dengan judul *Effects of Work Motivation and Leadership toward Work Satisfaction and Employee Performance: Evidence from Indonesia*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 355 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan

analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa motivasi kerja, kepemimpinan dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan OCB sebagai variabel bebas dan dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan budaya organisasi sebagai variabel bebas dilakukan di PT. Nesinak Industries

- 4) Penelitian Sausan dkk (2021) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Foods Manufacture. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 65 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan OCB dan motivasi sebagai variabel bebas dan dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan budaya organisasi sebagai variabel bebas dilakukan di Foods Manufacture
- 5) Penelitian Febriantoro (2021) dengan judul Pengaruh Motivasi, Insentif Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojek Online. Sampel

dalam penelitian ini adalah 87 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa motivasi, insentif dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan OCB sebagai variabel bebas dan dilakukan di Koperasi Karta Semaya Dana sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan budaya organisasi sebagai variabel bebas dilakukan di Driver Ojek Online

