

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Suatu organisasi di bentuk tentunya memiliki tujuan yang hendak dicapai pendiri maupun seluruh pihak berkepentingan pada organisasi yang ada. Tercapainya tujuan itu memiliki makna pada pihak berkepentingan terutama pada unsur ekonomi atau finansial. Hal ini dapat kita lihat pada tujuan organisasi pada pada pembentukan sebuah usaha. Tercapainya tujuan organisasi itu tentunya dukungan dari seluruh perilaku pegawai. Disini dapat dilihat bahwa pegawai memiliki peranan strategis pada perusahaan tentunya sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas perusahaan karena memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan.

Untuk tercapainya tujuan perusahaan tersebut maka perusahaan itu harus memiliki karyawan atau pegawai sebagai pelaku pekerjaan di perusahaan tersebut. Karyawan sebagai pekerja harus memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Tentunya ketika karyawan bekerja harus didukung berbagai faktor untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya, seperti lingkungan kerja dan motivasi kerja pada setiap karyawan.

Lingkungan kerja tentunya sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana karyawan bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok

(Sedarmayanti, 2011:11). Pada perusahaan bank, seorang karyawan bank harus beradaptasi pada lingkungan kerjanya. Hal ini terlihat dimana jika lingkungan kerja yang kondusif akan mempengaruhi hasil kinerja karyawan yaitu kinerja yang baik, namun sebaliknya jika lingkungan kerja yang tidak kondusif maka kinerja karyawan akan berkurang dan tidak maksimal. Lingkungan kerja pada bank terlihat pada peralatan dan fasilitas bank dalam menunjang kinerja karyawan, seperti komputer yang standar, kemudian ruang gedung yang nyaman dan bersih, selanjutnya jaringan internet yang baik, hubungan antara karyawan yang sehat dan baik.

Contohnya pada fasilitas jaringan internet, jika jaringan internet pada bank tidak baik maka karyawan bank seperti pada bagian *teller* akan mengalami kesulitan dalam melakukan penginputan data ketika ada nasabah bank akan melakukan setoran tunai atau transfer ataupun dalam pengambilan uang. Hal ini juga terjadi pada bagian kredit atau peminjaman dimana untuk mengajukan pinjaman uang pada bank tersebut karyawan bank akan mengalami kendala waktu untuk memproses transaksi pinjaman. Jika hal ini terjadi akan menghambat karyawan untuk melayani nasabah dengan semaksimal, sehingga karyawan bank tidak akan dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, jika ruangan *customer service (CS)* tidak nyaman dan tidak bersih, maka karyawan bagian CS akan mengalami kegerahan atau tidak nyaman untuk melayani nasabah bank selama waktu pekerjaannya dan ketidaknyaman ruangan juga akan mempengaruhi kenyamanan nasabah dalam menunggu antrian. Jadi lingkungan kerja mempengaruhi atas kinerja karyawan bank itu.

Motivasi kerja adalah roh seorang karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai target ataupun capaian akhir suatu pekerjaannya sehingga karyawan tersebut mendapatkan hasil yang diterima dari perusahaan sesuai target pribadinya. Tanpa ada motivasi kerja seorang karyawan akan bekerja tanpa semangat dan bisa juga bekerja asal-asalan. Apalagi pada perusahaan bank, suatu pekerjaan selalu diberikan suatu capaian target yang harus dapat dikerjakan oleh karyawan tersebut baik secara pribadi ataupun kelompok.

Sebagai perusahaan jasa keuangan, suatu bank harus memiliki sumber daya manusia yang baik. Hal ini untuk memberikan pelayanan maksimal kepada nasabah sehingga nasabah akan loyalitas pada bank tersebut. Nasabah yang loyal pada bank tersebut maka tujuan bank untuk menghimpun dana dan memberikan pinjaman kepada nasabah atau pihak ke tiga akan dapat sehingga bank akan semakin baik pendapatan dan modalnya. Tentunya hal ini berhubungan dengan sikap dan perilaku karyawan bank tersebut. Perilaku karyawan tersebut dapat dilihat dari lingkungan kerja dan motivasi kerja karyawan di bank tersebut

Tetapi tidak bisa hanya sikap atau perilaku karyawan yang terlihat pada lingkungan kerja dan motivasi kerja saja untuk dapat mencapai tujuan perusahaan, akan tetapi suatu sikap perilaku yang ekstra ditunjukkan oleh karyawan dalam melakukan tindakan untuk mencapai tujuan organisasi. Perilaku ekstra yang dimaksud sering dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai perilaku pilihan yang bukan bagian dari persyaratan pekerjaan formal pekerja, tetapi berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial tempat kerja (Robbin, 2015:18). Perilaku

tersebut mencakup empat dimensi antara lain *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, dan *courtesy*. Keempat dimensi tersebut bila dimiliki oleh karyawan, maka organisasi atau perusahaan akan mendapatkan banyak keuntungan dan manfaat bagi kesuksesan organisasinya, antara lain dapat meningkatkan produktivitas, menghemat sumber daya, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan dengan perubahan (Titisari, 2014:21)

Perilaku karyawan dalam OCB ketika menjalankan pekerjaannya diluar dari *standar operasoinal prosedur* atau SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan tentunya sangat diperlukan untuk dilihat, apakah perilaku diluar kebiasaan pekerjaan atau SOP tersebut memberikan nilai positif dalam mencapai target atau kinerja karyawan tersebut yang berhubungan dengan lingkungan kerja dan motivasi kerja karyawan. Jika perilaku karyawan dalam OCB pada lingkungan kerja dan motivasi kerja dapat mempengaruhi hasil atau mencapai tujuan perusahaan tentunya hal ini bisa bernilai positif dalam hubungan pekerjaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis sangat tertarik untuk meneliti lingkungan kerja dan motivasi karyawan terhadap pengaruh *organizational citizenship behaviour* (OCB). Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian kepada karyawan yang bekerja di PT. Bank Sumut Cabang Stabat, sehingga penelitian ini diberi judul, "*Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (studi kasus di PT. Bank Sumut cabang Stabat).*"

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana lingkungan kerja yang belum memadai.
2. Masih adanya konflik antar sesama rekan kerja.
3. Karyawan kurang memiliki lingkungan kerja yang kondusif dalam bekerja.
4. Kurangnya kesadaran karyawan akan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki.
5. Karyawan seringkali mengeluh dalam bekerja.

## 1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

Atas dasar dari latar belakang dan identifikasi masalah maka penelitian yang dilakukan agar tidak terlalu luas dalam pembahasannya maka permasalahannya dibatasi hanya pada pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT. Bank Sumut Cabang Stabat.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan kantor PT. Bank Sumut Cabang Stabat.
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan kantor PT. Bank Sumut Cabang Stabat.

3. Bagaimana pengaruh lingkungan Kerja dan motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan kantor PT. Bank Sumut Cabang Stabat.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang serta perumusan masalah maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan kantor PT. Bank Sumut Cabang Stabat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan kantor PT. Bank Sumut Cabang Stabat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh lingkungan Kerja dan motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan kantor PT. Bank Sumut Cabang Stabat.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini tentunya diharapkan bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pihak-pihak terkait dalam penelitian ini. Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi peneliti, bahwa penelitian ini sangat bermanfaat bagi penulis sehingga mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja

terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* bagi karyawan PT. Bank Sumut Cabang Stabat.

2. Bagi instansi terkait, agar sebagai bahan evaluasi hubungan antara lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* bagi karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Stabat.
3. Bagi akademisi, bahwa penelitian ini dijadikan untuk acuan terhadap penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Uraian Teori**

##### **2.1.1 Lingkungan Kerja**

###### **2.1.1.1 Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melakukan proses produksi pada suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan yang melakukan proses produksi. Lingkungan kerja merupakan suasana dimana karyawan melakukan aktivitas sehari-hari.

Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan bekerja secara maksimal. Apabila pegawai menyukai lingkungan kerja tempatnya bekerja, maka pegawai akan betah bekerja, melaksanakan aktivitasnya sehingga waktu kerja digunakan secara efektif. Di sisi lain, lingkungan kerja yang kurang memadai akan menurunkan kinerja karyawan. Beberapa ahli mendefinisikan lingkungan kerja sebagai berikut:

Menurut (Nitisemito dalam Nuraini 2013:97) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pegawai dan dapat mempengaruhi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, misalnya dengan adanya air conditioner (AC), penerangan yang cukup dan sebagainya. Menurut Robbins (2010) lingkungan adalah lembaga-lembaga atau



kekuatan-kekuatan di luar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi. Lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan teknologi. Sedangkan lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi.

Sofyandi (2008: 38) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai serangkaian faktor yang mempengaruhi kinerja dari fungsi-fungsi/aktivitas-aktivitas manajemen sumber daya manusia yang terdiri dari faktor-faktor internal yang bersumber dari dalam organisasi. Menurut Sedarmayanti (2009: 21) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok.

Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik yang melekat pada karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang baik. Menurut Sedarmayanti (2009:31) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan

kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja/karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai di melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana di lingkungan kerja terdapat fasilitas kerja yang menunjang pegawai dalam menyelesaikan tugas. yang dikenakan kepada karyawan dalam rangka meningkatkan hasil kerja karyawan di suatu perusahaan

#### **2.1.1.2 Indikator Lingkungan Kerja**

Menurut Sedarmayanti (2009: 28) indikator-indikator lingkungan kerja yaitu sebagai berikut :

##### **a. Penerangan/pencahayaan**

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas kurang cukup, mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit tercapai.

b. Sirkulasi Udara

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman disekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia.

c. Kebisingan

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga, karena dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius dapat menyebabkan kematian.

d. Bau Tidak Sedap

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus-menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian “air condition” dan pengharum ruangan yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu disekitar tempat kerja.

e. Keamanan

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengamanan (SATPAM).

f. Hubungan Karyawan

Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan kerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja. Hubungan yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

## 2.2 Motivasi Kerja

Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan pegawai untuk dapat mencapai tujuan dari motif tersebut (Masydzulhak et al., 2016). Motivasi adalah seperangkat sikap dan nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal-hal tertentu sesuai dengan tujuan individu (Veithzal Rivai, 2010). Menurut Hasibuan (2011, hal. 219) motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang,

agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017, hal. 93) menyatakan bahwa motif merupakan suatu gerakan dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya, sedangkan motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifnya.

Dimensi dan indikator motivasi kerja mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Rivai (2010), yaitu:

a. Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan fisiologis merupakan hirarki kebutuhan manusia yang paling mendasar yang merupakan kebutuhan untuk hidup, yang dapat dilihat dari indikator penyediaan sarana dan prasarana serta penyediaan kesempatan istirahat.

b. Kebutuhan Rasa Aman

Hal ini dapat dilihat dari indikator rasa aman dari perlakuan atasan, adanya jaminan keselamatan kerja dan keamanan kerja.

c. Kebutuhan Sosial

Hal ini dapat dilihat dari indikator penyesuaian diri di lingkungan kerja dan kebutuhan untuk bekerja dalam kelompok.

d. Kebutuhan Pengakuan (*Esteem Needs*)

Dapat dilihat dari indikator pemberian, perhatian dan penyampaian gagasan yang diterima.

e. **Kebutuhan Aktualisasi Diri**

Hal ini terlihat dari indikator memberikan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan, kepuasan, dan kebutuhan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan ekstern yang berasal dari karyawan. (Sutrisno, 2009, hal. 116), yaitu:

a. **Faktor Intern**

Faktor intern yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain :

1. **Keinginan untuk dapat hidup**

Keinginan untuk tetap hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup dimuka bumi. Untuk mempertahankan hidup ini seorang mengerjakan apa saja, apakah itu baik atau jelek, apakah itu halal atau haram dan sebagainya. Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk :

- a) Memperoleh kompensasi yang memadai
- b) Pekerjaan tetap meskipun penghasilan tidak begitu memadai
- c) Kondisi kerja yang aman dan damai

2. **Keinginan untuk dapat memiliki**

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak kita

alami dalam kehidupan kita sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.

3. Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras.

4. Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Bila kita perinci, maka keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi hal-hal :

- a) Adanya penghargaan terhadap prestasi
- b) Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak
- c) Pimpinan yang adil dan bijaksana
- d) Perusahaan tempat bekerja yang dihargai oleh masyarakat

5. Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seorang untuk bekerja. Apalagi keinginan untuk berkuasa atau menjadi pimpinan itu dalam arti positif, yaitu ingin pilih menjadi ketua atau kepala, tentu sebelumnya telah melihat dan menyaksikan sendiri bahwa orang itu benar-benar mau bekerja, sehingga ia pantas untuk dijadikan penguasa dalam unit organisasi/ kerja.

b. Faktor Ekstern

Faktor-faktor ekstern itu adalah :

1. Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan saran dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut. Lingkungan kerja yang baik dan bersih, mendapat cahaya yang cukup, bebas dari kebisingan dan gangguan, jelas akan memotivasi bagi para karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan baik.

2. Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi kerja yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik.

3. Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan.



Dengan demikian, posisi supervisi sangat dekat dengan karyawan, dan selalu menghadapi para karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Peranan supervisi yang melakukan pekerjaan supervisi amat mempengaruhi motivasi karyawan.

#### 4. Adanya jaminan pekerjaan

Setiap orang akan mau mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karir yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Mereka bekerja bukan untuk hari ini saja, tetapi mereka berharap akan bekerja sampai tua cukup dalam satu perusahaan saja, tidak usah seringkali pindah. Hal ini dapat terwujud apabila perusahaan dapat memberikan jaminan karir untuk masa depan, baik jaminan akan adanya promosi jabatan, pangkat maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri.

#### 5. Status dan tanggung jawab

Status dan kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Mereka bukan hanya mengharapkan kompensasi semata, tetapi pada suatu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan. Dengan menduduki jabatan, orang merasa dirinya akan dipercaya, diberi tanggung jawab, dan wewenang yang besar untuk melakukan kegiatan-kegiatan.

#### 6. Peraturan yang fleksibel

Bagi perusahaan besar, biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Sistem dan prosedur kerja ini dapat kita sebut dengan dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur dan melindungi karyawan. Biasanya peraturan bersifat melindungi dan dapat memberikan motivasi kerja para karyawan untuk bekerja lebih baik. Hal ini terlihat dari banyak perusahaan besar yang memperlakukan sistem prestasi kerja dalam memberikan kompensasi kepada karyawannya, yang penting semua peraturan yang berlaku dalam perusahaan itu perlu diinformasikan se jelas-jelasnya kepada karyawan sehingga tidak lagi bertanya-tanya atau merasa tidak mempunyai pegangan dalam melakukan pekerjaan

### **2.1.3 Organizational Citizenship Behaviour (OCB)**

Organ memperkenalkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sekitar diawal 1980an, Katz (dalam Budihardjo, 2011:139), menggunakan konsep yang serupa dan menyebutnya sebagai perilaku spontan dan inovatif (*innovative and spontaneous behaviours*). Johns (dalam Budihardjo, 2011:140), mengemukakan bahwa OCB memiliki karakteristik perilaku sukarela (*extra-role behaviour*) yang tidak termaksud dalam uraian jabatan, perilaku ditampakkan secara spontan tanpa ada perintah siapapun. Secara singkat OCB perilaku seseorang bukan karena tuntutan kerjanya namun karena kesukarelaan dalam diri

karyawan yang menciptakan perilaku tersebut. Sehingga dalam melakukan pekerjaan diluar tugasnya tidak menjadi beban. Sedangkan Mira dan Margaretha (2012: 194) berpendapat bahwa, *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku seseorang karyawan bukan karena tuntutan tugasnya namun berdasarkan pada nilai sukarela dan senang hati.

Menurut Darto (2014: 13) *organizational citizenship behavior* memiliki beberapa pengertian, yaitu:

1. Merupakan perilaku yang tergolong bebas tidak sesuai dengan tugas formal yang ditetapkan organisasi, bersifat sukarela, tidak untuk kepentingan diri, bukan tindakan yang terpaksa dan mengedepankan pihak lain (rekan kerja, lembaga atau organisasi)
2. Merupakan perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan *performance*, (kinerja) dan tidak diperintahkan secara formal namun manfaatnya sangat penting bagi efektifitas pencapaian tujuan organisasi
3. Tidak berkaitan secara langsung dengan kompensasi atau sistem reward formal karena karakteristik perilakunya yang voluntir atau sukarela.

Menurut Titisari (2014: 15) peningkatan *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi. Faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, dan budaya organisasi. Menurut Podsakoff *dkk*, (2000: 3)

ada empat faktor yang mendorong munculnya OCB dalam diri karyawan. Keempat faktor tersebut adalah karakteristik individual, karakteristik tugas/pekerjaan, karakteristik organisasional dan perilaku pemimpin. Adapun menurut Kusumajati (2014: 65) faktor-faktor yang memengaruhi munculnya *Organizational Citizenship Behavior* adalah budaya dan iklim, kepribadian dan suasana hati, dukungan organisasional, kualitas interaksi atasan dan bawahan, masa kerja, dan jenis kelamin.

Setiap perusahaan tentu melakukan pengukuran dalam menilai kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan. Pengukuran ini dilakukan guna mengantisipasi dampak yang akan terjadi terhadap perusahaan. Menurut Organ *dkk*, (2006: 343) terdapat lima indikator *organizational citizenship behavior* yaitu:

1. *altruism* (perilaku karyawan yang membantu rekan kerja)
2. *courtesy* (menunjukkan hubungan baik dengan sesama rekan kerja)
3. *conscientiousness* (perilaku yang melebihi syarat minimal)
4. *sportmanship* (tindakan positif terhadap organisasi)
5. *civic virtue* (perilaku yang turut serta dan berperan aktif).

Menurut Mila dan Margaretha (2012: 194) terdapat beberapa indikator *organizational citizenship behavior* yaitu:

1. Mengutamakan kepentingan orang lain
2. Bekerja dengan teliti
3. Menggunakan waktu kerja secara efisien.
4. Civic virtue, selalu mencari informasi yang baru.

5. *Sportif*, termasuk bekerja tanpa mengeluh.
6. Berusaha menghindari masalah dengan melakukan pengecekan terlebih dahulu dan tidak mudah dipengaruhi saat diprovokasi

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Fanisya Rahmadi na Putri, Yudi Nur Supriadi Fanisya Rahmadi na Putri (2022)	Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Patra Badak Arun Solusi INSTAGRAM	Hasil pengujian yang diperoleh dalam penelitian ini (1) kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, (2) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, (3) organizational citizenship behavior (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Implikasi dari penelitian ini mencakup secara teoritis dan praktis yaitu, informasi dalam penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bidang manajemen sumber daya manusia, serta berdampak bagi perusahaan sebagai bahan pemikiran dan pertimbangan dalam

			<p>penyelesaian masalah yang ada. Kontribusi dalam penelitian ini adalah membantu perusahaan dalam menanggulangi masalah pada khususnya dalam hal kompensasi, lingkungan kerja, dan organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kepuasan kerja karyawan.</p>
2	<p>Hari Sucahyo wati (2022)</p>	<p>Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT Pelindo Multi Terminal Cilacap</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja, motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja, motivasi kerja berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior, motivasi kerja berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior, dan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior. Kepuasan kerja sebagai variabel intervening dari lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior. Kepuasan kerja sebagai variabel intervening motivasi memiliki pengaruh yang</p>

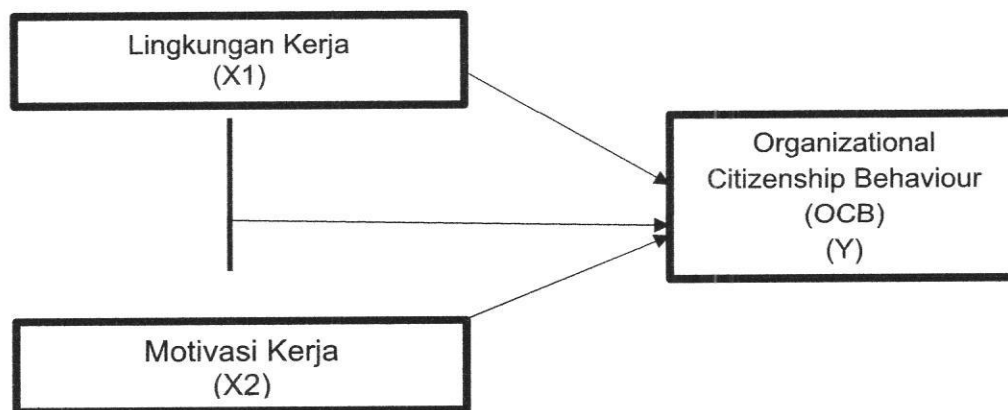
			signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior.
3	Suhardi (2019)	PENGARUH MOTIVASI KERJA, KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ASURANSI JIWA DI KOTA BATAM DENGAN ORGANIZATIO NAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL	Hasil analisis membuktikan Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB); Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB); Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB); Lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan; Kompensasi berpengaruh tidak signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB); Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan asuransi jiwa di kota Batam.

		INTERVENING	Pengaruh variabel intervening Organizational Citizenship Behavior (OCB): Baik variabel Motivasi, Kompetensi, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi apa bila melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) justru akan memperlemah kinerja karyawan asuransi jiwa di kota Batam.
4	Garwa Faiza (2022)	PENGARUH KOMPETENSI, KOMPENSASI, MOTIVASI KERJA DAN ORGANIZATIO NAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT TECHMICRON	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompensasi memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Organizational Citizenship Behavior berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Kompensasi, Kompetensi, Motivasi Kerja, dan Organizational Citizenship Behavior secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.



### 2.3 Kerangka Konseptual

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan data-data berupa bukti empiris ada atau tidaknya Pengaruh Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*. dengan variabel independen yaitu antara Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja sedangkan variabel dependen yaitu *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*. Kerangka konseptual ini digunakan untuk memudahkan jalan pemikiran terhadap permasalahan yang sedang diteliti.



**Gambar 1. Skema Kerangka Berpikir**

Dari skema kerangka konseptual di atas, terlihat bahwa terdapat tiga variabel, yaitu:

1. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel endogen, dalam hal ini ada dua variabel yang termasuk variabel eksogen adalah yaitu:

a. Lingkungan Kerja (X1)

b. Motivasi Kerja (X2)

2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel eksogen, dalam hal ini yang termasuk variabel endogen adalah Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (Y).

#### 2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016, hal. 64) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, berdasarkan batasan masalah dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka hipotesis penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB).

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB).

H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh yang simultan antara Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB).