



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL, BUDAYA ORGANISASI DAN
LINGUNGAN KERJA FISIK TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR KARYAWAN
ASDERMA AESTHETIC CLINIC**

SKRIPSI

Oleh :

Rio Susanto

NPM : 4120600199

Diajukan Kepada :

**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pancasakti Tegal
2024**



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL, BUDAYA ORGANISASI DAN
LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR KARYAWAN
ASDERMA AESTHETIC CLINIC**

Skripsi

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal

Oleh:

Rio Susanto

NPM : 4120600199

Diajukan Kepada :

**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pancasakti Tegal
2024**



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL, BUDAYA ORGANISASI DAN
LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR KARYAWAN ASDERMA
AESTHETIC CLINIC**

Skripsi

Oleh :

Rio Susanto

NPM : 4120600199

Disetujui Untuk Sidang Skripsi

Tanggal : 15 Juni 2024

Dosen Pembimbing I

Dr. Ahmad Hanfan, M.M
NIDN. 0608077201

Dosen Pembimbing II

Mei Rani Amalia, S.E., M.M.
NIDN. 0604058201

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dien Noviany Rahmatika, S.E, M.M, Ak, C.A
NIDN. 0628117502

PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

Nama : Rio Susanto

NPM : 4120600199

Judul : Pengaruh Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Telah diperiksa dan direvisi berdasarkan saran dari tim penguji seminar proposal, yang dilaksanakan pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 15 Juni 2024

Dan untuk selanjutnya, proposal penelitian untuk skripsi ini dapat dilanjutkan pada tahap penelitian skripsi

Ketua Penguji



Jaka Waskito, S.E, M.Si
NIDN. 0624106701

Penguji I



Dr. Ahmad Hanfan, M.M
NIDN. 0608077201

Penguji II



Setyowati Subroto, S.E, M.Si
NIDN. 0009057801

Penguji III



Mei Rani Amalia, S.E, M.M
NIDN. 0604058201



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dien Noviany Rahmatika, S.E, M.M, Ak, C.A
NIDN. 0628117502

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Selalu ada harapan bagi mereka yang sering berdoa, selalu ada jalan bagi mereka yang sering berusaha” (Irwanto Syamsualam)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberi nikmat, petunjuk, dan kemudahan yang tiada henti selama saya menempuh pendidikan, sehingga saat ini saya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
2. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Awing dan Ibu Samilah yang telah memberikan rasa kasih sayang, yang selalu setia mendampingi dan memberi motivasi dikala dalam kesulitan, yang selalu mendoakan saya, dan mendidik saya dari kecil tanpa kenal lelah, sehingga saya bisa berada dititik ini. Tiada kalimat yang bisa menggambarkan kebaikan, ketulusan, keikhlasan, perjuangan, dan pengorbanan mereka selama ini yang tanpa mengenal pamrih.
3. Kepada diri sendiri yang telah kuat untuk berjuang menghadapi semua rintangan yang ada selama ini.
4. Kepada kakak saya Nur Halim serta adik saya tercinta Riki Sugianto dan Bagus Fitriana yang telah memberikan kasih sayang, semangat, motivasi, dan dukungannya selama saya menempuh pendidikan.
5. Kepada teman hidup saya Dian Lestari yang telah meluangkan waktunya untuk selalu memotivasi dan memberikan arahan untuk terus berjuang mengerjakan skripsi ini.

6. Kepada teman-teman kuliah di Universitas Pancasakti Tegal yang telah menemani saya selama berkuliah di universitas ini. Khususnya untuk Muhammad Rizki Pradana, Fardhan Adhitiya Wirawan dan Dhani Ari Setiyawan yang telah membantu saya dalam mengerjakan.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rio Susanto

Npm : 4120600199

Program studi : Manajemen

Konsentrasi : SDM

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Asderma Aesthetic Clinic”

1. Merupakan hasil karya sendiri, dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan/atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
2. Saya mengizinkan untuk dikelola oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab.

Tegal, 15 Juni 2024


Rio Susanto



ABSTRACT

Rio Susanto. 2024 *The Effect of Internal Communication, Organisational Culture and Physical Work Environment on Organizational Citizenship Behavior of Employees of Asderma Aesthetic Clinic.*

Human resource management is the process of utilising raw materials and human resources to achieve set goals. Many factors can influence Organizational Citizenship Behavior, including Internal Communication, Organisational Culture and Physical Work Environment.

The research method used in this research is quantitative method. The data collection method was carried out by questionnaire and the sampling technique used saturated sampling with a sample of 51 respondents. While the analysis tool used is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that the significance value of the internal communication variable is $0.000 > 0.05$ so that H1 is accepted. The organisational culture variable has a significance value of $0.000 < 0.05$ so that H2 is accepted. The physical work environment variable has a significance value of $0.000 < 0.05$ so that H3 is accepted. While based on the simultaneous test of internal communication variables, organisational culture and physical work environment has a significance value of $0.000 < 0.05$ so that H4 is accepted.

The conclusion of this research is that partially there is an influence of internal communication on Organizational Citizenship Behavior, there is an influence between organisational culture variables on Organizational Citizenship Behavior and there is an influence between the physical work environment on Organizational Citizenship Behavior. While simultaneously there is an influence between the variables of Internal Communication, Organisational Culture and Physical Work Environment on Organizational Citizenship Behavior.

Keywords: Internal Communication, Organisational Culture and Physical Work Environment

ABSTRAK

Rio Susanto. 2024 Pengaruh Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

Manajemen sumber daya manusia merupakan proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*, antara lain Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh dengan sampel sejumlah 51 responden. Sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel komunikasi internal sebesar $0,000 > 0,05$ sehingga H_1 diterima. Variabel budaya organisasi memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_2 diterima. Variabel lingkungan kerja fisik memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_3 diterima. Sedangkan berdasarkan uji simultan variabel komunikasi internal, budaya organisasi dan lingkungan kerja fisik memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_4 diterima.

Kesimpulan penelitian ini adalah secara parsial terdapat pengaruh komunikasi internal terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, terdapat pengaruh antara variabel budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan terdapat pengaruh antara lingkungan kerja fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh antara variabel Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata kunci: Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT, berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya kepada kita semua, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “ **Pengaruh Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap *Organizational Cityzenship Behavior* Karyawan Asderma Aesthetic Clinic**”.

Penelitian skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat pada Program Starta (S1) di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

Peneliti menyadari dalam penyusunan ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dien Noviany Rahmatika, S.E, M.M, Ak, C.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
2. Ira Maya Hapsari, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
3. Dr. Ahmad Hanfan, M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang sudah membimbing, memberikan saran dan motivasi kepada peneliti.
4. Mei Rani Amalia, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memotivasi peneliti.

5. Owner Asderma Aesthetic Clinic yang telah memberikan ijin dan data penelitian.

Peneliti menyadari skripsi penelitian ini tidak lepas dari kekurangan, maka peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Tegal, 15 Juni 2024

Rio Susanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.... Error! Bookmark not defined.	
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	12

2. Komunikasi Internal	17
3. Budaya Organisasi.....	20
4. Lingkungan Kerja Fisik.....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Pemikiran Konseptual.....	39
D. Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi	43
2. Sampel	44
C. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	44
1. Definisi Konseptual	44
2. Operasional Variabel	46
D. Metode Pengumpulan Data	49
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas.....	52
F. Metode Analisis Data	53
1. <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	53
2. Uji Asumsi Klasik.....	54
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4. Uji Hipotesis.....	56

5. Koefisien Determinasi	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHAHASAN.....	63
A. Gambaran Umum	63
B. Hasil Penelitian	66
1. Gambaran Umum Responden.....	67
2. Uji Instrumen Penelitian.....	69
3. Analisis Data	73
C. Pembahasan.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rekapitulasi Absensi dan Keterlambatan.....	5
2. Data Pasien.....	6
3. Fasilitas Asderma	8
4. Penelitian Terdahulu.....	35
5. Populasi Karyawan.....	43
6. Operasiona Variabel	46
7. Skala Likert	50
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	68
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	69
11. Hasil Uji Validitas Organizational Citizenship Behavior.....	70
12. Hasil Uji Validitas Komunikasi Internal	70
13. Hasil Uji Validitas Budaya Organisasi	71
14. Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja Fisik	72
15. Hasil Uji Reliabilitas	73
16. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	76
17. Hasil Uji Multikolonieritas	77
18. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	79
19. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	81
20. Uji Simultan (Uji F)	82
21. Hasil Uji Determinasi (R ²)	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran Konseptual	41
2. Struktur Organisasi.....	65
3. Grafik Histogram Uji Normalitas.....	75
4. Grafik Normal P-P Plot.....	75
5. Scatter Plot Uji Heteroskedasdisitas	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Hasil Wawancara.....	96
2. Permohonan Pengisian Kuesioner.....	97
3. Data Hasil Responden.....	103
4. Data Penelitian.....	107
5. Data MSI.....	112
6. Hasil Output SPSS 22.....	121

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang terdapat dalam suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk menaikkan efektifitas dan efisien organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam Perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia (Fadili et al., 2018).

Faktor sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting, dengan harapan serta ambisi perusahaan terus berkembang, yang semakin menempatkan tuntutan pada sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu asset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena manusialah yang merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya (Arianto, 2013).

Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat sekarang ini, fleksibilitas karyawan merupakan hal yang sangat penting, karena tugas semakin sering dikerjakan dalam tim. Perusahaan menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka (Sihombing & Sitanggang, 2019).

Lingkungan kerja yang dinamis menandakan tugas yang semakin banyak, sehingga organisasi membutuhkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seperti mengungkapkan pendapat yang baik dengan bersikap konstruktif di tempat kerja mereka dan bantu rekan satu tim lainnya, Hindari konflik yang tidak perlu dan pahami gangguan pekerjaan yang terkadang sering terjadi serta dapat bertanggung jawab. OCB menunjukkan hal itu sebagai contoh, OCB dapat meningkatkan efisiensi, fleksibilitas dan tingkat keberhasilan suatu organisasi seperti waktu penyelesaian, pemanfaatan yang lebih cepat dan sumber daya terbaik. (Harper, 2015)

Studi Harper (2015: 1-16) menunjukkan, perilaku *extra-roll* atau disebut juga perilaku OCB yaitu perilaku yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan dalam perusahaan. OCB adalah kebebasan untuk bertindak di luar tanggung jawab dan aturan serta regulasi organisasi, sehingga tidak akan memperoleh imbalan dari organisasi, tetapi jika dilakukan oleh karyawan mampu meningkatkan fungsi organisasi, sehingga diharapkan OCB dapat mendorong dalam mencapai tujuan dan kemajuan perusahaan. Ketika karyawan pada perusahaan menerapkan OCB, maka akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan tersebut. Karena OCB, pekerjaan pengendalian karyawan yang dapat dilakukan perusahaan mampu mengontrol perilakunya sendiri untuk kepentingan organisasinya.

Faktor yang diduga mempengaruhi OCB dalam penelitian ini adalah komunikasi internal. Menurut Effendy, (2019) komunikasi internal adalah suatu pertukaran gagasan diantara administrator dan karyawan didalam perusahaan

atau organisasi dan pertukaran gagasan tersebut bisa secara horizontal maupun vertikal.

Selain komunikasi internal, faktor budaya organisasi juga dapat mempengaruhi OCB. Menurut penelitian Oemar (2013), mengungkapkan bahwa semakin positif pegawai dalam menilai budaya organisasi dan semakin terlihat ia dalam organisasi yang ada di instansinya, maka kecenderungan OCB akan meningkat pula. Di perusahaan dengan budaya organisasi yang kuat dan positif akan sangat mempengaruhi perilaku dan efektivitas kinerja perusahaan karena sebagian besar anggota organisasi memiliki pemahaman yang mendalam dan memiliki dukungan dan perjuangan untuk nilai bersama. Dalam suatu perusahaan budaya organisasi dapat memberikan dampak positif untuk *organizational citizenship behavior*.

Selain komunikasi internal dan budaya organisasi, faktor lain yang mempengaruhi OCB adalah lingkungan kerja fisik. Menurut Sedarmayanti, (2016:19) menyatakan bahwasanya lingkungan pada tempat kerja terbagi menjadi tempat kerja yang secara fisik, dan lingkungan tempat kerja yang secara non fisik. Lingkungan yang secara fisik sangat berpengaruh dalam hal bagaimana interaksi karyawan dalam organisasi, dalam melakukan tugas-tugas, dan dalam pimpin langsung. Lingkungan kerja fisik adalah aspek lingkungan kerja yang secara langsung memberikan pengaruh terhadap indera manusia dan dapat memberikan interaksi. Apabila persepsi yang ditunjukkan karyawan baik maka berpengaruh baik dengan hasil kinerja karyawan. Sedangkan apabila persepsi yang ditunjukkan buruk, maka mempengaruhi buruk pula hasil

kinerjanya, oleh sebab itu perusahaan selalu memperhatikan sikap kebutuhan pegawai.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Asderma Aesthetic Clinic yang memiliki kantor pusat di Jl Sultan Agung no 25 Kejambon, kota Tegal. Asderma Aesthetic Clinic merupakan perusahaan yang didirikan untuk mendukung kebutuhan masyarakat di bidang kecantikan. Asderma Aesthetic Clinic memberikan pelayanan dengan mutu berkualitas tinggi, dan harga bersaing melalui manajemen yang profesional dan andal demi kenyamanan pelanggan serta mencetak sumber daya manusia yang kompetitif (Sumber: Arsip Asderma Aesthetic Clinic 2023).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa OCB karyawan Asderma Aesthetic Clinic masih sangat rendah. Hal itu diketahui dari beberapa permasalahan, diantaranya adalah hubungan yang kurang baik antar karyawan, kurangnya rasa kebersamaan, dan kurangnya kesadaran akan pekerjaan yang efektif dan efisien. Hal ini dibuktikan dengan absensi karyawan Asderma Aesthetic Clinic yang masih banyak terlambat dan izin. Berikut ini disajikan tabel data rekapitulasi absensi dan keterlambatan karyawan Asderma Aesthetic Clinic periode Januari-Desember 2023. Adapun ketidakhadiran tersebut terakumulasi dengan keterlambatan, sakit, dan izin dari yang bersangkutan.

Tabel 1
Rekapitulasi Absensi dan Keterlambatan Karyawan Asderma Aesthetic Clinic Tahun 2023

No	Bulan	Terlambat (Orang)	Absensi	
			Sakit (Orang)	Izin (Orang)
1	Januari	6	3	2
2	Februari	4	3	4
3	Maret	5	2	3
4	April	7	3	6
5	Mei	6	4	4
6	Juni	7	2	2
7	Juli	9	2	4
8	Agustus	7	5	6
9	September	8	4	5
10	Oktober	6	3	4
11	November	6	2	4
12	Desember	8	5	7

Sumber: Asderma Aesthetic Clinic 2023

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa tingkat kehadiran karyawan Asderma Aesthetic Clinic masih belum maksimal dan mengalami naik turun dikarenakan masih ada karyawan yang izin dan sakit. Hal tersebut menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efektif. Terlebih lagi apabila karyawan yang tidak hadir tersebut bertugas dibagian yang pekerjaannya harus selesai hari itu juga, contohnya dibagian admin yang bertugas melayani pelanggan yang hendak reservasi dan membayar, tentu harus ada karyawan yang menggantikan posisi karyawan yang tidak hadir tersebut. Karyawan dengan kepribadian *altruism* yaitu menolong rekan kerja dalam organisasi sangat diperlukan dalam situasi ini (Sumber: Arsip Asderma Aesthetic Clinic 2023).

Namun pada kenyataannya karyawan Asderma Aesthetic Clinic kurang memiliki inisiatif untuk menolong rekan kerja di tempat kerja. Disinilah OCB karyawan akan dilihat, karena salah satu contoh perilaku yang termasuk dalam dimensi OCB yaitu *conscientiousseness*. *Conscientiousseness* adalah membantu rekan kerja secara sukarela serta melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja (Sumber: Arsip Asderma Aesthetic Clinic 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa tanggung jawab karyawan Asderma Aesthetic Clinic masih rendah, hal ini dapat dilihat dari jumlah pasien yang menurun. Berikut disajikan tabel data pasien Asderma Aesthetic Clinic periode Januari-Desember 2023.

Tabel 2
Data Pasien Asderma Aesthetic Clinic Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Pasien
1	Januari-Maret	425 pasien
2	April-Juni	316 pasien
3	Juli-September	370 pasien
4	Oktober-Desember	280 pasien

Sumber: Asderma Aesthetic Clinic 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien di Asderma Aesthetic Clinic mengalami penurunan kenaikan dalam periode setiap 3 bulan selama 12 bulan di tahun 2023. Pada periode Januari-Maret 2023, jumlah pasien terhitung sebanyak 425 pasien. Mengalami penurunan pada bulan April-Juni 2023 menjadi 316 pasien, pada Juli-September 2023 mengalami kenaikan menjadi 370 pasien, dan pada bulan Oktober-Desember 2023 mengalami penurunan menjadi 280 pasien. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rasa tanggung jawab karyawan masih kurang, karena menurunnya jumlah pasien dalam

periode triwulan selama tahun 2023. Hal ini berkaitan dengan salah satu dimensi OCB yaitu *civic virtue* (tanggung jawab). Karena dalam menjalankan tugasnya karyawan Asderma Aesthetic Clinic masih kurang dalam tanggung jawab untuk melayani pasien, sehingga hal itu mengakibatkan jumlah pasien Asderma Aesthetic Clinic menurun. Menurunnya jumlah pasien karena kurangnya tanggung jawab karyawan, mengindikasikan rendahnya OCB di Asderma Aesthetic Clinic (Sumber: Asderma Aesthetic Clinic 2023).

Dugaan yang menyebabkan terkendalanya OCB karyawan Asderma Aesthetic Clinic adalah komunikasi internal yang kurang baik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat dilihat ketika ada intruksi dari atasan kepada bawahan sering terjadi *miss communication*, misalnya terkadang masih ada beberapa karyawan yang kurang dalam memahami penjelasan pimpinannya. Selain itu masih ada karyawan yang sulit untuk berbaur dengan rekan kerja lainnya yang mengakibatkan hubungan yang kurang menyenangkan antar karyawan (Sumber: Asderma Aesthetic Clinic 2023).

Dugaan lain yang menyebabkan rendahnya OCB adalah budaya organisasi yang masih lemah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, keberanian mengambil risiko di Asderma Aesthetic Clinic masih rendah karena banyak karyawan yang tidak berani mengambil risiko pekerjaan lain diluar pekerjaannya disaat mereka sedang tidak melakukan pekerjaan. Selain keberanian mengambil risiko yang masih rendah, permasalahan lainnya ialah mempertahankan hasil kerja yang masih rendah. Karena banyak karyawan yang bekerja sesuai dengan suasana hati mereka, hal itulah yang membuat sulit untuk

mempertahankan hasil kerja yang baik. Karena disaat karyawan bekerja dengan suasana hati yang baik, karyawan mampu mempertahankan hasil kerja dengan baik. Sedangkan disaat karyawan bekerja dengan suasana hati yang tidak baik, masih banyak karyawan yang tidak mampu mempertahankan hasil kerja yang baik (Sumber: Asderma Aesthetic Clinic 2023).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, terdapat permasalahan yang berkaitan dengan lingkungan kerja fisik di Asderma Aesthetic Clinic yaitu kurangnya fasilitas kerja yang kurang memadai, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan karyawan dan menyebabkan pekerjaan karyawan menjadi kurang optimal. Berikut adalah data fasilitas yang ada di Asderma Aesthetic Clinic selama tahun 2023.

Tabel 3
Fasilitas Asderma Aesthetic Clinic

NO	Fasilitas	Jumlah	Kondisi	
			Baik	Rusak
1	AC	17	13	4
2	CCTV	14	12	2
3	Meja	9	6	3
4	Laptop	3	3	-
5	Printer	4	3	1
6	Kursi	39	31	8
7	Wifi	4	3	1
8	Sofa	5	5	-

Sumber: Asderma Aesthetic Clinic 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan fasilitas clinic kurang memadai, terlihat dari jumlah kondisi fasilitas yang masih baik dan kondisi fasilitas yang rusak. *Air Condition* (AC) dan kursi merupakan fasilitas yang paling banyak ditemukan dalam kondisi rusak. Sedangkan AC dan kursi menjadi fasilitas yang dapat meningkatkan kenyamanan pegawai dalam bekerja, fasilitas lain

seperti wifi dan sofa yang terbatas berdampak pada pekerjaan karyawan terhadap pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Asderma Aesthetic Clinic”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka untuk penelitian, perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh komunikasi internal secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Asderma Aesthetic Clinic?
2. Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Asderma Aesthetic Clinic?
3. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja fisik secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Asderma Aesthetic Clinic?
4. Apakah variabel komunikasi internal, budaya organisasi dan lingkungan kerja fisik berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Asderma Aesthetic Clinic?

C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Asderma Aesthetic Clinic.
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Asderma Aesthetic Clinic.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Asderma Aesthetic Clinic.
4. Untuk mengetahui apakah variabel komunikasi internal, budaya organisasi dan lingkungan kerja fisik berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

D. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan literature untuk dasar pengembangan ilmu ekonomi atau mempelajari lebih lanjut penerapan ilmu ekonomi. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

2) Manfaat bagi Perusahaan

Dapat mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik untuk perusahaan dan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, kinerja dan produktivitas dapat dicapai oleh karyawan perusahaan yang tinggi.

3) Bagi Peneliti

Dapat meningkatkan pengalaman dalam menyelesaikan masalah yang ada pada perusahaan. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan terkait dengan Perusahaan kecantikan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

a. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah "discretionary behavior that is not part of an employee's formal job requirements, but which promotes the effective functioning of the organization" (perilaku tidak biasa yang bukan merupakan bagian dari pekerjaan, tetapi mempunyai fungsi yang efektif untuk organisasi) (Robbins & Coulter, 2013: 373).

Menurut Darto (2014) OCB merupakan perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan langsung atau secara eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektivitas organisasi. Titisari (2014) menyatakan bahwa OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja.

OCB membantu membuat suasana formal menjadi rileks dan penuh kerjasama, diharapkan dengan adanya suasana seperti ini ketegangan antar karyawan dapat berkurang, dan dengan adanya

suasana yang kondusif tersebut diharapkan mampu meningkatkan efisiensi kerja karyawan.

b. Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi OCB baik secara internal maupun eksternal (Rahmawati & Prasetya, 2017) yaitu sebagai berikut:

1) Faktor Eksternal

a) Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah kecenderungan orientasi aktivitas pemimpin ketika mempengaruhi aktivitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang dipimpinnya.

b) Kepercayaan pada Pimpinan

Kepercayaan atau trust ialah rasa percaya yang dimiliki oleh seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas dan perhatian.

c) Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah seperangkat karakteristik utama yang dihargai anggota organisasi.

2) Faktor Internal

a) Kepuasan Kerja

Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasinya, membantu rekan kerjanya, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui target, lebih dari itu karyawan yang puas bisa jadi lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka. Semua dimensi dari kepuasan kerja meliputi *work, co-worker, supervision, promotions, pay* dan *overall* berkolaborasi positif dengan OCB.

b) Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi.

c) Kepribadian

Perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan OCB mereka.

d) Moral Karyawan

Moral berisikan ajaran atau ketentuan mengenai baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja. Moral merupakan kewajiban-kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau organisasinya.

e) Motivasi

Motivasi merupakan kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana dipersyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.

c. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Terdapat beberapa dimensi OCB menurut Titisari, (2014: 7-8) yaitu sebagai berikut:

1) *Altruism*

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

2) *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan

kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh di atas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.

3) Sportmanship

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam sportmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

4) Courtesy

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memerhatikan orang lain.

5) Civic *Virtue*

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan

organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

2. Komunikasi Internal

a. Pengertian Komunikasi Internal

Menurut (Effendy, 2019) komunikasi internal merupakan suatu pertukaran ide antara atasan dan bawahan dalam suatu perusahaan atau organisasi, dan pertukaran ide tersebut dapat secara horizontal maupun vertikal.

Menurut (Thoha, 2015) komunikasi internal merupakan suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seorang ke orang lain. Suatu komunikasi yang tepat tidak akan terjadi, kalau penyampaian berita tadi tidak menyampaikan secara patut dan penerima beritanya.

Berdasarkan pengertian diatas peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi internal yaitu proses penyampaian pesan baik itu berupa pemikiran, gagasan, pesan perintah, keputusan dan kebijakan seorang pemimpin bawahan atau rekan kerja bawahan yang dapat dilihat dari tercapainya tujuan, adanya umpan balik serta kejelasan isi pesan sehingga pesan dapat diterima dengan benar dan efektif dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

b. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Internal

Menurut Dennis (2013) terdapat lima faktor yang dapat digunakan untuk menilai komunikasi internal yaitu:

1) Komunikasi Atasan dan Bawahan

Mencerminkan pernyataan mengenai komunikasi yang positif antara bawahan dan atasan karena itu meliputi pertukaran dorongan, pemahaman, dan kejujuran diantara keduanya.

2) Kualitas Informasi

mencerminkan seberapa puas seorang karyawan terhadap cara manajemen dalam memberikan sumber informasi, penerimaan hadiah (*reward*), serta memberikan pemahaman atas tujuan organisasi dan pekerjaan.

3) Keterbukaan Unggul

Faktor utama yang menghubungkan fungsi level manajemen atau level atasan (*superior*). Faktor ini menjelaskan bagaimana perasaan karyawan mengenai manajer mereka di dalam memberikan informasi dan bagaimana mereka dapat merasa terbuka dan jujur dalam berbagi informasi.

4) Peluang untuk Komunikasi ke Atas

Faktor ini mencerminkan perasaan seorang karyawan mengenai sudut pandang dan opini yang didengar dan diintegrasikan dalam kegiatan sehari-hari.

5) Keandalan Komunikasi

Faktor ini menggambarkan ide atau gagasan karyawan yang sehubungan dengan penerimaan informasi yang dapat dipercaya dari pihak manajemen dan dari rekan lainnya. Selain itu, faktor

ini dapat mengukur keakuratan, kepercayaan, dan keandalan dari informasi yang diberikan oleh manajemen dan rekan kerja.

c. Dimensi dan Indikator Komunikasi Internal

Menurut Saputra (2014) terdapat beberapa dimensi dan indikator komunikasi internal di dalam suatu organisasi yaitu sebagai berikut:

1) Komunikasi ke Bawah

Yaitu komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya guna mendapatkan timbal balik. Fungsi arus komunikasi dari atas kebawah, yaitu:

- a) Pemberian atau penyimpanan instruksi kerja kepada karyawan.
- b) Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas itu perlu.
- c) Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku di dalam suatu organisasi.
- d) Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik dari sebelumnya.

2) Komunikasi ke Atas

Yaitu komunikasi yang terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasannya. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas, yaitu:

- a) Penyampaian informasi tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan oleh bawahan.
 - b) Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan maupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan.
 - c) Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan atas pekerjaan.
 - d) Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaan yang telah dilakukannya.
- 3) Komunikasi Horizontal

Yaitu komunikasi yang berlangsung di antara para karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi arus komunikasi horizontal dalam suatu organisasi, yaitu:

- a) Memperbaiki koordinasi tugas sesama karyawan.
- b) Upaya pemecahan masalah sesama karyawan.
- c) Saling berbagi informasi sesama karyawan.
- d) Upaya pemecahan konflik sesama karyawan.
- e) Membina hubungan melalui kegiatan bersama.

3. Budaya Organisasi

a. Pengertian Budaya Organisasi

Menurut Robbins, (2017) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang dianut oleh anggota- anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lain. Sistem makna

bersama ini, bila diamati dengan lebih seksama, merupakan seperangkat karakteristik utama yang dihargai oleh suatu organisasi. Budaya organisasi berkaitan dengan bagaimana karyawan mempersepsikan karakteristik dari suatu budaya organisasi, bukan dengan apakah para pegawai menyukai budaya atau tidak.

Dari pernyataan ahli diatas dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah kebiasaan atau norma yang berlaku pada perusahaan dimana karyawan harus bisa menyelaraskan budaya yang ada pada perusahaan.

b. Jenis Budaya Organisasi

Menurut Bangun W, (2012) jenis budaya organisasi dibagi menjadi dua, yaitu:

1) Budaya Kuat

Budaya kuat merupakan budaya yang menganut nilai inti di suatu organisasi. Semakin banyak para anggota organisasi mengakui nilai-nilai inti, maka akan semakin kuat budaya organisasi tersebut.

2) Budaya Lemah

Budaya lemah ialah budaya yang menunjukkan semakin sedikitnya para anggota organisasi yang menerima dan melaksanakan ketentuan dan peraturan yang ditetapkan organisasi, maka semakin lemah budaya suatu organisasi tersebut

budaya lemah menunjukkan semakin rendahnya komitmen para karyawan terhadap suatu organisasi.

c. Fungsi Budaya Organisasi

Menurut Robbins & Judge (2015) fungsi budaya organisasi yaitu:

1) Budaya Menciptakan Iklim

Iklim organisasi (*organizational climate*) adalah persepsi yang tersebar yang dimiliki para anggota organisasi mengenai organisasi dan lingkungan kerja mereka. Aspek budaya ini seperti orang memiliki perasaan umum yang sama mengenai apa yang terpenting atau seberapa baik bekerjanya suatu hal, maka efek dari tingkah laku ini akan menjadi semakin besar daripada jumlah dari bagian individu. Puluhan dimensi iklim telah dipelajari, meliputi inovasi, kreativitas, komunikasi, kehangatan, dukungan, ketelibatan, keselamatan, keadilan, keanekaragaman, serta layanan konsumen. Iklim juga mempengaruhi tingkah laku orang dalam beradaptasi. Jika iklim bagi keselamatan adalah positif, maka setiap orang akan mengenakan peralatan keselamatan dan mengikuti prosedur keselamatan.

2) Budaya yang Etis

Iklim kerja yang beretika (*ethical work climate*) merupakan konsep yang tersebar mengenai perilaku yang benar dan salah ditempat kerja yang mencerminkan nilai dari organisasi

yang sebenarnya dan membentuk pengambilan keputusan yang etis bagi para anggotanya. Para peneliti telah mengembangkan teori iklim yang beretika. Untuk mengukur dimensi dari budaya yang beretika terdapat lima kategori yaitu instrumental, kepedulian, independensi, hukum dan kode, serta aturan.

3) Budaya dan Inovasi

Sebagian besar perusahaan yang inovatif, sering kali ditandai dengan keterbukaan mereka tidak konvensional, kolaboratif, berbasis visi, budaya. Perusahaan perintis seringkali memiliki budaya yang inovatif karena mereka biasanya kecil, dan pemecahan permasalahan agar dapat bertahan hidup dan berkembang.

4) Budaya sebagai Suatu Asset

Seperti yang telah dibahas sebelumnya, bahwa budaya organisasi dapat menyediakan lingkungan positif yang beretika dan membantu perkembangan inovasi. Budaya dapat juga secara signifikan memberikan kontribusi pada dasar organisasi.

5) Budaya sebagai sebuah Kewajiban

Budaya dapat mendorong komitmen organisasional dan meningkatkan konsisten perilaku pekerja, serta memberikan manfaat bagi organisasi. Budaya juga berharga bagi para pekerja, karena menguraikan bagaimana hal-hal dilakukan dan mana yang

penting. Untuk itu, budaya adalah hal yang wajib bagi suatu lingkungan organisasi.

d. Faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi

Menurut Afandi, (2018: 100) faktor-faktor yang mempengaruhi budaya organisasi yaitu:

- 1) Kepemimpinan yaitu gaya seorang manajer dalam mengatur organisasi secara profesional.
- 2) Kedisiplinan yaitu menaati peraturan perusahaan.
- 3) Hubungan organisasi yaitu keterkaitan semua level jabatan.
- 4) Komunikasi yaitu alur kerja yang terjalin dengan baik antara pimpinan dengan karyawan.

e. Dimensi dan Indikator Budaya Organisasi

Menurut (Robbins, 2017) bahwa budaya merupakan berbagai interaksi dari ciri-ciri kebiasaan yang mempengaruhi kelompok - kelompok orang dalam lingkungannya, terdapat 7 dimensi budaya yaitu:

- 1) Inovasi dan Keberanian Mengambil Risiko (*Inovation and Risk Taking*).

Inovasi dan keberanian mengambil risiko adalah sejauh mana organisasi mendorong para karyawan bersikap inovatif dan berani mengambil risiko. Selain itu bagaimana organisasi menghargai tindakan pengambilan risiko oleh karyawan dan membangkitkan ide karyawan.

2) Perhatian terhadap Detail (*Attention to Detail*)

Perhatian terhadap detail adalah sejauh mana organisasi mengharapkan karyawan memperlihatkan kecermatan, analisis dan perhatian kepada rincian.

3) Berorientasi kepada Hasil (*Outcome Orientation*)

Berorientasi kepada hasil adalah sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil dibandingkan perhatian pada teknik dan proses yang digunakan untuk meraih hal tersebut.

4) Berorientasi kepada Manusia (*People Orientation*)

Berorientasi kepada kinerja adalah sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil - hasil pada orang-orang di dalam organisasi.

5) Berorientasi Tim (*Team Orientation*)

Berorientasi tim adalah sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim - tim, bukan individu - individu.

6) Sikap Agresif (*Aggressiveness*)

Sikap agresif adalah sejauh mana orang-orang dalam organisasi itu agresif dan kompetitif untuk menjalankan budaya organisasi sebaik-baiknya.

7) Stabilitas (*Stability*)

Stabilitas adalah sejauh mana kegiatan organisasi menekankan status quo (mempertahankan apa yang ada karena dianggap sudah cukup baik) daripada pertumbuhan.

4. Lingkungan Kerja Fisik

a. Pengertian Lingkungan Kerja Fisik

Menurut Afandi P, (2018) lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya, misalnya dengan adanya AC, penerangan yang memadai dan sebagainya.

Menurut Nawawi, (2005) menjelaskan bahwa lingkungan kerja adalah sebagai segala sesuatu yang ada disekitar pegawai, yang langsung atau tidak langsung berpengaruh pada pelaksanaannya.

Dari berbagai pernyataan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik adalah keadaan sekitar tempat kerja yang mempengaruhi pegawai untuk melakukan aktivitas baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik pegawai yang baik mendorong semangat kerja pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Namun, jika lingkungan kerja fisik disekitar pegawai yang buruk akan menyebabkan kinerja pegawai menurun dan produktivitas perusahaan akan menurun.

b. Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Menurut Sedarmayanti, (2016) indikator lingkungan kerja fisik diantaranya, yaitu:

1) Kebersihan

Lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat. Oleh karena itu setiap organisasi

hendaknya selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja. Dengan adanya lingkungan yang bersih pegawai akan merasa senang sehingga kinerja pegawai akan meningkat.

2) Penerangan atau cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan atau cahaya yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.

3) Sirkulasi Udara di Tempat Kerja

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 bau yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman di sekitar tempat kerja.

4) Tata Warna di Tempat Kerja

Menata warna di tempat kerja perlu di pelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataan tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat

dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

5) Musik di Tempat Kerja

Musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang pegawai untuk bekerja. Oleh karena itu lagu-lagu perlu dipilih dengan selektif untuk dikumandangkan di tempat kerja akan mengganggu konsentrasi kerja.

6) Temperatur di Tempat Kerja

Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh.

7) Dekorasi di Tempat Kerja

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan lainnya untuk bekerja.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan uraian singkat mengenai penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki topik atau tema yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini antara lain:

1. Khofifah Habibah Fitria (2022) Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Metode yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 43 responden dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Model analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pegawai Kecamatan Merawang Kabupaten Bangka. Hasil uji secara simultan diketahui komitmen organisasi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB pegawai Kecamatan Merawang Kabupaten Bangka.
2. Anisa Fithri Fadhila Fauzi, Siti Nurmayanti dan Sulaimah (2022) tentang judul “Pengaruh Komunikasi Internal Dan Budaya Organisasi Terhadap OCB Pada Pegawai” Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Alat uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari

komunikasi internal terhadap OCB, (2) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari budaya organisasi terhadap OCB, (3) adanya pengaruh yang positif dan signifikan. dari komunikasi internal terhadap kepuasan kerja, (4) adanya pengaruh yang positif dan tidak signifikan dari budaya organisasi terhadap kepuasan kerja, (5) adanya. pengaruh yang positif dan signifikan dari kepuasan kerja terhadap OCB, (6) kepuasan kerja memediasi pengaruh komunikasi internal terhadap OCB, (7) kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap OCB.

3. Bharata, Zunaidah dan Diah Y, (2016) tentang judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap OCB Pada Karyawan” Jenis penelitian ini menggunakan observasional analitik dengan rancangan *cross sectional*. Hipotesis pertama yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB karyawan PT Pusri Palembang ditolak. Hipotesis pertama yang menyatakan budaya organisasi berpengaruh terhadap OCB karyawan PT Pusri Palembang diterima. Hipotesis pertama yang menyatakan kepuasan kerja dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap OCB karyawan PT Pusri Palembang diterima. Hipotesis kedua yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh dominan terhadap OCB karyawan PT Pusri Palembang ditolak. Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden, kepuasan kerja karyawan PT Pusri Palembang termasuk tinggi dengan nilai rata-rata 225,9. Budaya organisasi karyawan PT Pusri Palembang termasuk tinggi dengan nilai

rata-rata 250,4. OCB karyawan PT Pusri Palembang termasuk tinggi dengan nilai rata-rata 256,1.

4. Anisa Fithri Fadhila Fauzi, Siti Nurmayanti, Sulaimiah Sulaimiah (2022) tentang judul “Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja Pegawai” Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 42 orang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Alat uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari komunikasi internal terhadap organizational citizenship behavior,(2) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior,(3) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari komunikasi internal terhadap kepuasan kerja,(4) adanya pengaruh yang positif dan tidak signifikan dari budaya organisasi terhadap kepuasan kerja,(5) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior,(6) kepuasan kerja memediasi pengaruh komunikasi internal terhadap organizational citizenship behaviour,(7) kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior.
5. Nadeak, (2016) tentang judul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*” Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan

survey. Adapun populasi dan sampel penelitian ini adalah berjumlah 314 orang dosen, dan terdiri dari 109 orang. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen kuesioner. Peneliti memberikan kuesioner kepada seluruh sampel terpilih. Setelah data dianalisis maka ditemukanlah kesimpulan dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap OCB dosen di Universitas Kristen Indonesia. Dengan demikian, dalam rangka perbaikan OCB dosen maka budaya organisasi menjadi elemen yang penting diperhatikan oleh lembaga-lembaga perguruan tinggi baik negeri maupun swasta.

6. Ending Haryanti, Emmy Mariatin dan Sri Supriyantini (2014) tentang judul “Pengaruh Persepsi Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap OCB Pada Karyawan” Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, Populasi penelitian adalah karyawan Politeknik LP3i Medan. dengan masa kerja lebih dari dua tahun yang kemudian diketahui berjumlah 53 orang. Teknik pengambilan sampel adalah total sampling dikarenakan jumlah populasi yang tidak terlalu banyak. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan skala persepsi kepemimpinan transformasional, skala budaya organisasi, observasi dan dokumentasi untuk menilai budaya. organisasi, dan skala OCB. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Analisa data menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap OCB, adanya pengaruh yang positif dan signifikan

antara persepsi kepemimpinan transformasional terhadap OCB, serta adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari budaya organisasi terhadap OCB.

7. I Nyoman Gede Tangkas Pemayun dan I Made Artha Wibawa (2017) tentang judul “Pengaruh Stres Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap OCB Pada Karyawan” Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda yang diolah menggunakan software SPSS. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap OCB dengan nilai Sig $0,000 < 0,05$. Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap OCB dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Untuk meningkatkan OCB karyawan, Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali disarankan untuk memperhatikan stres kerja karyawannya agar stres kerja yang dapat dialami karyawan menjadi rendah sehingga karyawan akan menerapkan OCB.
8. Slamet Aji Winonto, Sidik Priadana dan Dewi Yuliati Indah (2020) tentang judul “Pengaruh Komitmen Dan Budaya Organisasi Terhadap OCB Pada Karyawan” Penelitian ini menggunakan sampel jenuh sebanyak 41 orang responden. Metode yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif, dengan alat analisis regresi linier berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi. Hasilnya menunjukkan bahwa secara simultan

komitmen dan budaya organisasi berpengaruh terhadap OCB sebesar 81,3%. Secara parsial, pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB adalah 67,3%, sedangkan budaya organisasi memiliki pengaruh sebesar 14,0%.

9. Ahmad Fuad, Woro Utari dan Nugroho Mardi W. (2020) tentang judul “Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap OCB Pada Pegawai” Jenis penelitian ini explanatory research yaitu penelitian yang menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil secara total atau menggunakan metode sensus sampling sehingga keseluruhan populasi dijadikan sampel penelitian. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja, Komitmen Organisasi dan OCB di Bappeda Kabupaten Bojonegoro semuanya dalam kondisi baik. Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja, dan Komitmen Organisasi secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB di Bappeda Kabupaten Bojonegoro, Budaya Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB di Bappeda Kabupaten Bojonegoro. Kemampuan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB di Bappeda Kabupaten Bojonegoro. Serta Komitmen Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB di Bappeda Kabupaten Bojonegoro.

10. I Nyoman Bayu Putra Mahardika dan I Made Artha Wibawa (2019) tentang judul “Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan” Penelitian ini dilakukan di perusahaan Focus Design Artglass Ubud. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 67 orang karyawan, dengan menggunakan teknik sampel jenuh, khususnya simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa budaya organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi budaya organisasi maka OCB juga akan semakin meningkat, semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi pula OCB, dan semakin tinggi komitmen organisasional maka semakin tinggi pula OCB pada perusahaan *Focus Design Artglass Ubud*.

Tabel 4
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun Dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Khofifah Habibah Fitriah (2022) “Pengaruh komitmen organisasi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap OCB pegawai	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pegawai Kecamatan Merawang Kabupaten Bangka. Hasil uji secara simultan diketahui komitmen	Persamaan : terdapat variabel independent yang sama yaitu lingkungan kerja fisik, serta variabel dependent yaitu OCB. Perbedaan : terdapat variabel independent yaitu komitmen organisasi dan

No	Nama, Tahun Dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		organisasi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB pegawai Kecamatan Merawang Kabupaten Bangka.	lingkungan kerja non fisik.
2.	Anisa Fithri Fadhila Fauzi, Siti Nurmayanti dan Sulaimah (2022) “Pengaruh Komunikasi Internal Dan Budaya Organisasi Terhadap OCB Pada Pegawai”	Adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari budaya organisasi terhadap OCB, dan kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap OCB.	Persamaan : terdapat variabel independent yang sama yaitu budaya organisasi serta variabel dependent yaitu OCB. Perbedaan : terdapat variabel independent yaitu komunikasi internal.
3.	Bharata, Zunaidah, dan Yuliansyah M. Diah (2016) “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)”	Hipotesis pertama yang menyatakan budaya organisasi berpengaruh terhadap OCB karyawan PT Pusri Palembang diterima. Hipotesis pertama yang menyatakan kepuasan kerja dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap OCB karyawan PT Pusri Palembang diterima.	Persamaan : terdapat variabel independent yang sama yaitu budaya organisasi serta terdapat variabel dependent yaitu OCB. Perbedaan : terdapat variabel independent yaitu kepuasan kerja.
4.	Anisa Fithri Fadhila Fauzi, Siti Nurmayanti, Sulaimiah Sulaimiah (2022) “Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja Pegawai pada Dinas	(1) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari komunikasi internal terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> ,(2) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari budaya organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	Persamaan : terdapat variabel independent yang sama yaitu budaya organisasi dan komunikasi internal serta terdapat variabel dependent yaitu OCB.

No	Nama, Tahun Dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat”		Perbedaan : terdapat variabel dependent yaitu kepuasan kerja.
5.	Bernadetha Nadeak (2016) “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ”	kesimpulan dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap OCB dosen di Universitas Kristen Indonesia.	Persamaan : terdapat variabel independent yang sama yaitu budaya organisasi serta terdapat variabel dependent yaitu OCB. Perbedaan : -
6.	Ending Haryanti, Emmy Mariatin dan Sri Supriyantini (2014) “Pengaruh Persepsi Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap OCB”	adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap OCB.	Persamaan : terdapat variabel independent yang sama yaitu budaya organisasi serta terdapat variabel dependent yaitu OCB. Perbedaan : terdapat variabel independent yaitu persepsi kepemimpinan transformasional.
7.	I Nyoman Gede Tangkas Pelayun dan I Made Artha Wibawa (2017) “Pengaruh Stres Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap OCB Pada Karyawan”	Stres kerja berpengaruh negatif terhadap OCB dengan nilai Sig 0,000 < 0,05. Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap OCB dengan nilai Sig. 0,000 0,05.	Persamaan : terdapat variabel independent yang sama yaitu budaya organisasi serta terdapat variabel dependent yaitu OCB. Perbedaan : terdapat variabel independent yaitu stress kerja.
8.	Slamet Aji Winonto, Sidik Priadana dan Dewi Yulianti Indah (2020) “Pengaruh Komitmen Dan Budaya Organisasi Terhadap OCB Pada Karyawan”	Budaya organisasi berpengaruh terhadap OCB sebesar 81,3%. Secara parsial, pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB adalah 67,3%, sedangkan budaya	Persamaan : terdapat variabel independent yang sama yaitu budaya organisasi serta terdapat variabel dependent yaitu OCB.

No	Nama, Tahun Dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		organisasi memiliki pengaruh sebesar 14,0%.	Perbedaan : terdapat variabel independent yaitu komitmen.
9.	Ahmad Fuad, Woro Utari dan Nugroho Mardi W. (2020) "Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap OCB Pada Pegawai"	Budaya Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB di Bappeda Kabupaten Bojonegoro. Kemampuan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB di Bappeda Kabupaten Bojonegoro. Serta Komitmen Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB di Bappeda Kabupaten Bojonegoro.	Persamaan : terdapat variabel independent yang sama yaitu budaya organisasi serta terdapat variabel dependent yaitu OCB. Perbedaan : terdapat variabel independent yaitu kemampuan kerja dan komitmen organisasi.
10.	I Nyoman Bayu Putra Mahardika dan I Made Artha Wibawa (2019) "Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Karyawan"	Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa budaya organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Semakin tinggi budaya organisasi maka OCB juga akan semakin meningkat, semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi pula OCB, dan semakin tinggi komitmen organisasional maka semakin tinggi pula. OCB pada perusahaan OCB Ubud.	Persamaan : terdapat variabel independent yang sama yaitu budaya organisasi serta terdapat variabel dependent yaitu OCB. Perbedaan : terdapat variabel independent yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

C. Kerangka Pemikiran Konseptual

1. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Effendy, (2019: 122) komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan himbauan, dan sebagai panduan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dyah Ayu Rahmaninda, Kusuma Candra Kirana dan Jajuk Herawatin (2021) Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship* pada Hotel Yellow Star Gejayan.

2. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Robbins (2013) salah satu sikap dan perilaku yang dapat mengubah Sumber Daya Manusia (SDM) adalah budaya organisasi berguna untuk meningkatkan efisiensi kerja, guna memenuhi berbagai tantangan dimasa depan. Keunggulan perilaku budaya organisasi yang baik adalah dapat meningkatkan semangat untuk bergotong royong, meningkatkan sikap saling terbuka, memperkuat tali persaudaraan, menjalin komunikasi yang lebih baik, meningkatkan efektifitas kerja, jiwa kekeluargaan yang tinggi dan memiliki respon positif dalam bekerja di

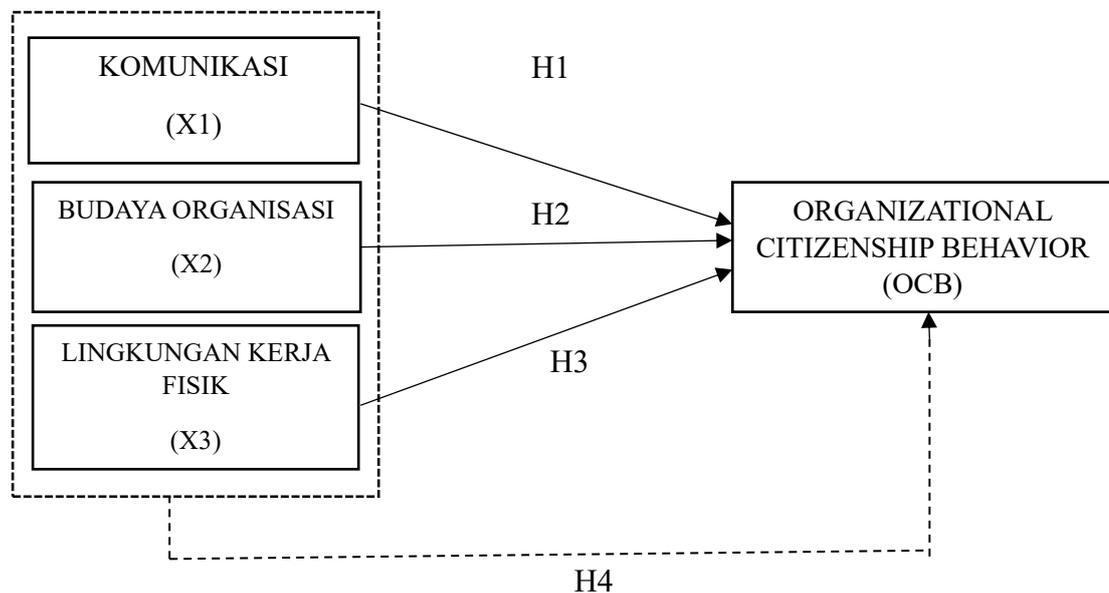
dunia luar dan lain-lain, yang Sebagian besar merupakan bagian dari perilaku kewarganegaraan organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Semakin positif penilaian karyawan terhadap budaya organisasi, semakin mereka berpartisipasi dalam organisasi yang ada di Perusahaan, dan semakin besar pula kemungkinan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pada penelitian Ahmad Fuad, Woro Utari dan Nugroho Mardi W. (2020) Budaya Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Bappeda Kabupaten Bojonegoro.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Sedarmayanti, (2016) komunikasi internal merupakan suatu pertukaran gagasan diantara administrator dan karyawan didalam perusahaan atau organisasi dan pertukaran gagasan tersebut bisa secara horizontal maupun vertical.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Khofifah Habibah Fitria (2022) menyatakan hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pegawai Kecamatan Merawang Kabupaten Bangka.



Gambar 1
Kerangka Pemikiran Konseptual

Keterangan:

- > = berpengaruh secara parsial
 - - - - -> = berpengaruh secara simultan

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis untuk penelitian ini dapat diperoleh berdasarkan kerangka pemikiran diatas yaitu sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh komunikasi internal secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

H2: Terdapat pengaruh budaya organisasi secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

- H3: Terdapat pengaruh lingkungan kerja fisik secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Asderma Aesthetic Clinic.
- H4: Terdapat pengaruh komunikasi internal, budaya organisasi dan lingkungan kerja fisik secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif karena data yang digunakan berupa angka-angka. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019: 16).

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2019: 115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berada di Asderma Aesthetic Clinic yang berjumlah 51 karyawan.

Tabel 5
Populasi Karyawan Asderma Aesthetic Clinic

No.	Lokasi	Bagian	Jumlah
1	Tegal	Dokter	1
		Apoteker	1
		Assisten Apoteker	2
		Perawat	12
		Admin	2
2	Slawi	Dokter	1
		Apoteker	1

		Assisten Apoteker	2
		Perawat	12
		Admin	2
3	Brebes	Dokter	1
		Apoteker	1
		Assisten Apoteker	1
		Perawat	11
		Admin	1
Jumlah Karyawan			51

Sumber: Asderma Aesthetic Clinic 2023

2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2019: 119) sampel merupakan sebagian populasi yang di ambil dari sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sampel juga berguna bagi tujuan penelitian populasi dan aspek-aspeknya. Pada penelitian ini menggunakan metode pemilihan sample jenuh atau istilah lain sensus. Oleh karena itu sebanyak 51 karyawan dijadikan responden.

C. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual variabel menjelaskan penarikan batasan secara singkat suatu konsep secara jelas dan tegas, yaitu sebagai berikut:

a. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y)

Sebagai perilaku yang tidak menjadi bagian dari kewajiban formal seseorang karyawan, dan tidak diatur oleh sistem penghargaan formal namun mendukung tujuan organisasi secara efektif (Robbins, 2013). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah suatu perilaku positif individu sebagai anggota organisasi dalam bentuk

ketersediaan secara sukarela untuk bekerja dan memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada tuntutan yang secara formal dalam organisasi yang mendukung berfungsinya organisasi secara efektif (Lakshmi & Simarmata, 2015).

b. Komunikasi Internal (X1)

Menurut Thoha, (2015) komunikasi internal merupakan suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seorang ke orang lain. Suatu komunikasi yang tepat tidak akan terjadi, kalau penyampaian berita tadi tidak menyampaikan secara patut dan penerima beritanya.

c. Budaya Organisasi (X2)

Menurut Robbins, (2017) pengertian budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang dianut oleh anggota- anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lain. Sistem makna bersama ini, bila diamati dengan lebih seksama, merupakan seperangkat karakteristik utama yang dihargai oleh suatu organisasi. Budaya organisasi berkaitan dengan bagaimana karyawan mempersepsikan karakteristik dari suatu budaya organisasi, bukan dengan apakah para karyawan menyukai budaya atau tidak.

d. Lingkungan Kerja Fisik (X3)

Menurut Afandi P, (2018) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam

menjalankan tugas yang diembankan kepadanya, misalnya dengan adanya AC, penerangan yang memadai dan sebagainya.

2. Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel atau definisi operasional variabel penelitian adalah definisi variabel berdasarkan karakteristik yang dapat diamati dari variabel tersebut Bergantung pada konsep penelitian yang dilakukan, variabel konseptual dapat memiliki definisi operasional yang berbeda. Dari beberapa penjelasan definisi konseptual diatas maka dapat diperoleh operasional variabel sebagai berikut:

Tabel 6
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Item	Skala	Sumber
<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	<i>Altruism</i>	a. Menolong rekan kerja dalam organisasi	1	Skala Likert 1-5	(Titisari P, 2014)
	<i>Conscientiousness</i>	a. Perilaku sukarela	2		
	<i>Spormanship</i>	a. Meningkatkan iklim yang positif antar karyawan	3		
		b. Bekerja sama	4		
	<i>Courtesy</i>	a. Menghargai orang lain	5		
		b. Memperhatikan orang lain	6		
	<i>Civic virtue</i>	a. Mengikuti perubahan dalam organisasi	7		
		b. Mengambil inisiatif	8		

		c. Melindungi sumber yang dimiliki organisasi	9		
		d. Tanggung jawab	10		
Komunikasi Internal (X1)	Komunikasi ke bawah	a. Memberikan pengarahan tugas	1	Likert 1-5	(Robbins & Judge, 2015)
		b. Intruksi dari pekerjaan	2		
		c. Suatu informasi kebijakan	3		
		d. Prosedur dari pekerjaan	4		
		e. Memberikan sanksi terhadap bawahan apabila tidak melaksanakan tugasnya	5		
	Komunikasi ke atas	a. Menyampaikan laporan atau mengadukan kesulitan pekerjaan	6		
		b. Memberikan saran yang relevan, menyampaikan pendapat kepada atasan	7		
		c. Menyampaikan aspirasi yang berhubungan dengan pekerjaan	8		
		d. Memberitahukan pekerjaan	9		
	Komunikasi Horizontal	a. Berdiskusi pada pegawai lain dalam memecahkan	10		

		masalah pekerjaan			
		b. Dapat memberikan dukungan kepada karyawan lain	11		
		c. Dapat menengahi suatu perbedaan pendapat dengan pegawai lain	12		
Budaya Organisasi (X2)	Inovasi dan pengambilan risiko	a. Tingkat kemampuan inovasi	1	Likert 1-5	(Robbins P & Judge A, 2017)
		b. Tingkat keberanian mengambil risiko	2		
	Perhatian terhadap detail	a. Tingkat kecermatan	3		
		b. Tingkat analisis	4		
	Orientasi hasil	a. Tingkat pemenuhan target dan kualitas	5		
	Orientasi orang	a. Tingkat Keputusan pimpinan memperhatikan bawahan	6		
	Orientasi tim	a. Tingkat kerja sama antar rekan	7		
	Keagresifan	a. Tingkat kompetitif pegawai	8		
		b. Karyawan agresif	9		
	Stabilitas	a. Tingkat mempertahankan hasil kerja	10		
Cahaya	a. Pencahayaan cukup	1	Likert 1-5	(Sedarmayanti, 2016)	
	b. Pencahayaan memancar	2			

Lingkungan Kerja Fisik (X3)	Warna	a. Warna serasi	3		
		b. Warna cerah	4		
	Udara	a. Suhu udara	5		
		b. Kelembaban	6		
	Suara bising	a. Kebisingan ditempat kerja	7		
		b. Pengaturan dan pengendalian suara	8		

D. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sugiyono, (2019: 319) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam lain. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung dengan cara mengamati komunikasi, dan budaya organisasi karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono, (2019: 304) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingi mengetahui hal-hal dari responden yang lebih

mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit. Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan adalah wawancara terbuka. Wawancara terbuka adalah peneliti memiliki kebebasan untuk berbicara secara luas dan mendalam dalam kegiatan wawancara.

3. Kuesioner

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono, (2019: 194) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung melalui pengisian kuesioner oleh karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

Menurut Sugiyono, (2019: 146) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert.

Tabel 7
Skala Likert

No.	Jenis jawaban	Bobot
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (R)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: (Sugiyono, 2019: 146).

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono, (2019: 210) pengujian validitas digunakan untuk menguji sejauh mana alat pengukur dapat mengungkapkan ketepatan gejala yang dapat diukur. Alat ukur yang digunakan dalam pengujian validitas adalah daftar pertanyaan yang diisi oleh responden dan akan diuji hasilnya guna menunjukkan valid tidaknya suatu data. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df)= $n-k$ dengan α 0,05. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Bila valid, ketetapan pengukuran data tersebut akan semakin tepat alat ukur tersebut.

Untuk menguji validitas instrumen penelitian digunakan teknik Korelasi *product moment* yang dirumuskan (Arikunto, 2013: 114) sebagai berikut:

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi tiap item

$\sum X$ = Jumlah skor item

$\sum Y$ = Jumlah skor total

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat item

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total

N = Jumlah responden

Jika r hitung $>$ dari r tabel maka instrument dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebagai suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang dapat dipercaya atau diandalkan untuk diuji (Arikunto, 2013: 154). Untuk mengetahuinya, maka dapat digunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan rumus berikut (Arikunto, 2013: 154) :

Rumus:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_1^2 = Varian total

Teknik statistik ini digunakan untuk pengujian dengan koefisien croanbach's alpha dengan bantuan software Statistical Package for Social

Science (SPSS) versi 22. secara umum instrumen dikatakan reliabel jika memiliki cronbach's alpha $> 0,6$.

F. Metode Analisis Data

1. Method of Successive Interval (MSI)

Method of successive interval/MSI merupakan proses mengubah data ordinal menjadi data interval. Data yang diperoleh dari hasil angket yang berbentuk data ordinal harus ditransformasikan menjadi data interval melalui *Method of successive interval/MSI*.

Menurut Suliyanto, (2018: 143) adapun langkah-langkah menggunakan *Method of successive interval/MSI* sebagai berikut:

- a. Perhatikan frekuensi pada setiap butir jawaban masing-masing kategori dari kuesioner yang disebar.
- b. Menentukan proporsi dengan cara membagi frekuensi dari setiap butir jawaban dengan banyaknya responden.
- c. Membuat proporsi kumulatif dengan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
- d. Gunakan tabel kumulatif kurva normal, dihitung nilai z untuk setiap butir jawaban berdasarkan nilai frekuensi kumulatif yang telah diperoleh dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Mengasumsikan proporsi kumulatif (PK) menyebar dengan mengikuti sebaran normal baku (Z).
 - 2) Apabila proporsi kumulatif (PK) $> 0,5$ maka digunakan nilai PK-1-PK ($n= 1,2,...5$)

- e. Menentukan nilai densitas untuk setiap Z yang diperoleh dengan menggunakan tabel ordinat kurva normal.
- f. Hitung nilai skala (*scale value*) dengan rumus : $Scala\ value = (Density\ at\ lower\ limit) - (Density\ at\ upper\ limit) \cdot (Area\ below\ upper\ limit) / (Area\ below\ lower\ limit)$

Keterangan:

Density at Lower Limit : Kepadatan batas bawah

Density at Upper Limit : Kepadatan batas atas

Area Below Upper Limit : Daerah di bawah batas atas

Area Below Lower Limit : Daerah di bawah batas bawah

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini merupakan uji prasyarat yang dilakukan sebelum melakukan analisis lebih lanjut terhadap data yang telah dikumpulkan. Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji asumsi-asumsi yang terdapat pada penelitian dengan model regresi. Pengujian asumsi klasik ini ditujukan agar dapat menghasilkan model regresi yang memenuhi kriteria BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Model regresi yang memenuhi kriteria BLUE dapat digunakan sebagai estimator yang terpercaya dan handal dimana estimator tersebut dinyatakan tidak bias, konsisten, berdistribusi normal dan juga efisien. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2018: 161).

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal, Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2018: 107).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Dan model regresi yang baik

adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastistas (Ghozali, 2018: 137).

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali, (2018: 248) Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil dari analisis regresi linier berganda akan menguji seberapa besar pengaruh komunikasi internal, budaya organisasi dan lingkungan kerja fisik terhadap *organizational citizenship behavior*. Berikut ini merupakan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut Ghozali, (2018: 248) :

Rumus:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan:

Y = *Organizational Citizenship Behavior*

a = Konstanta

$\beta_{1,2}$ = Koefisien regresi

X_1 = Komunikasi

X_2 = Budaya Organisasi

X_3 = Lingkungan Kerja Fisik

e = *Error* (Variabel pengganggu)

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang jelas dan dapat dipercaya dari variabel independen terhadap variabel

dependen. Maka dapat diambil suatu kesimpulan untuk menerima atau menolak hipotesis yang diajukan:

a. Uji Statistik t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi variasi hubungan antara variabel independent dan dependen, apakah variabel independent yaitu komunikasi dan budaya organisasi benar-benar berpengaruh secara individual terhadap variabel dependen yaitu *organizational citizenship behavior* (Ghozali, 2018: 98). Langkah-langkah dalam melakukan uji t adalah:

1) Menentukan formulasi hipotesis statistic dan hipotesis alternatifnya.

a) Rumusan hipotesis nihil dan alternatif untuk variabel komunikasi terhadap *organizational citizenship behavior*:

$H_0 : \beta_1 = 0$, artinya komunikasi tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$, artinya komunikasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

b) Rumusan hipotesis nihil dan alternatif untuk variabel budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*:

$H_0 : \beta_2 = 0$, artinya budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

$H_a : \beta_2 \neq 0$, artinya komunikasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

2) Menentukan taraf signifikan

Taraf signifikan adalah batas toleransi dalam menerima kesalahan dari hasil hipotesis terhadap nilai parameter solusinya. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$)

3) Kriteria pengujian H1

4) Hipotesis

Kriteria untuk menerima atau menolak H_0 adalah:

H_0 diterima jika $-\alpha/2 \leq t \leq \alpha/2$

H_0 ditolak jika $t > \alpha/2$ atau $t < -\alpha/2$

5) Menghitung uji signifikan parsial (Uji t) untuk mencari koefisien nilai r_{xy} dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

N = Jumlah sampel

$\sum XY$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan y

$\sum X^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum Y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum X)^2$ = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum Y)^2$ = Jumlah nilai y kemudian dikuadratkan

6) Menghitung nilai t hitung

Adapun untuk menguji signifikan menggunakan rumus sebagai berikut:

Rumus:

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Besarnya t hitung

r = Nilai korelasi

n = Jumlah sampel

7) Kesimpulan

H_0 : di terima atau di tolak.

Cara pengujian persial terhadap variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikant dari masing-masing variabel yang diperoleh dari pengujian lebih kecil dari nilai signifikan yang dipergunakan yaitu sebesar 0,05 (5%) maka secara persial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

b) Jika nilai signifikant dari masing-masing variabel yang diperoleh dari pengujian lebih besar dari nilai signifikan yang dipergunakan yaitu 0,05 (5%) maka secara persial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji Statistik F (Simultan)

Uji statistik F ini pada dasarnya adalah untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukan mempunyai pengaruh secara bersama-sama/simultan terhadap variabel dependen. Uji ini digunakan untuk menguji kelayakan model (*goodness of fit*) dalam pengambilan keputusan tingkat signifikan adalah 0,05 (5%).

1) Uji hipotesis:

$H_0 = \beta_1, \beta_2 = 0$ yang artinya komunikasi dan budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

$H_a = \beta_1, \beta_2 \neq 0$ yang artinya komunikasi dan budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

2) Kriteria uji:

Jika nilai $F_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak

Jika nilai $F_{hitung} < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima

Kriteria pengujian hipotesis:

- a) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ H_0 ditolak

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

- b) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ H_0 diterima

Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

- 3) Nilai hitung f dapat dicari menggunakan rumus ;

$$F = \frac{r^2/K}{(1 - r^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi ganda

n = Jumlah anggota sampel

k = Jumlah variabel independent termasuk konstanta

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat adanya pengaruh yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas (komunikasi dan budaya organisasi) akan diikuti oleh variabel terikat (*organizational citizenship behavior*) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai R Square (R^2). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam

menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen (Ghozali, 2018: 97)

Rumus:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi