

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Umum Asderma Aesthetic Clinic

Kiky Farizeni pemilik brand Asderma Aesthetic, produk skincare pertama asli kota Tegal yang telah memiliki izin edar dari BPOM. Memulai kariernya dari digital marketing pada tahun 2011, lalu pada tahun 2019 berdirilah klinik pertama Asderma Aesthetic yang beralamat di Jalan Sultan Agung No. 25 Kota Tegal. Selain sebagai kantor pusat pemasaran brand Asderma Aesthetic, pasien juga dapat menikmati perawatan wajah berkualitas dengan harga merakyat seperti IPL, laser, Hifu, dan lain-lain. Kini Asderma Aesthetic telah memiliki hampir 10.000 pasien yang tersebar di berbagai daerah, dan memiliki ratusan stokis, distributor dan agen di Indonesia.

Kecintaanya dengan dunia estetika tidak berhenti hingga di situ dalam melayani pasien seluruh dokter, apotek dan staff Asderma Aesthetic selalu mengedukasi pasien untuk berhati-hati dalam pemilihan produk yang sesuai dengan kebutuhan wajah serta tentunya aman dan memiliki izin edar dari BPOM.

2. Visi dan Misi Asderma Aesthetic Clinic

a. Visi

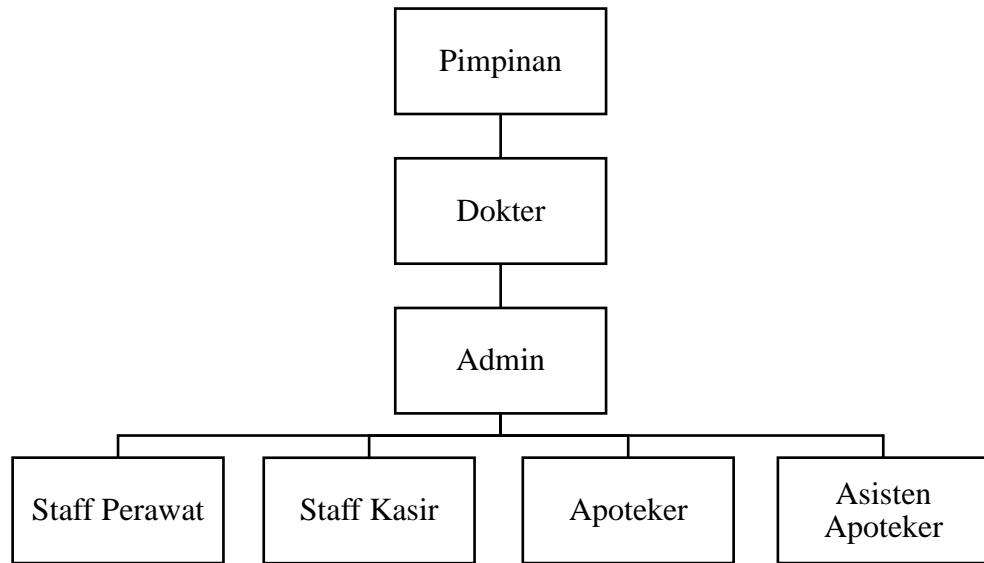
Menjadi solusi utama pusat perawatan kesehatan kulit yang mampu untuk selalu berkembang dan memberikan kualitas pelayanan yang tepat.

b. Misi

- 1) Memberikan kenyamanan rutinitas perawatan yang prima / yang terbaik.
- 2) Menyediakan teknologi perawatan kesehatan kulit terkini.
- 3) Menghadirkan tenaga Spesialis Profesional.
- 4) Mengedepankan kualitas tenaga Spesialis Profesional, Teknologi terkini, serta pelayanan yang prima.

3. Struktur Organisasi Asderma Aesthetic Clinic

Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut di integrasikan.



Sumber : Asderma Aesthetic Clinic 2023

Gambar 2
Struktur Organisasi

Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian struktur sebagai berikut:

1. Pimpinan

Mengatur semua jalannya kebutuhan klinik dan kebutuhan Gudang.

2. Admin

Mencatat semua transaksi, pendataan pasien baru dan pasien lama.

3. Dokter

a. Mengidentifikasi masalah kulit

b. Menawarkan saran perawatan kulit pada pasien

c. Memberikan saran pada pasien tentang cara mempertahankan penampilan estetika

d. Memberikan perawatan estetika

4. Apoteker

- a. Melakukan Proses Penerimaan, Penyimpanan dan Distribusi Sesuai Dengan Prosedur.
- b. Memperhatikan Stok Barang, kadaluarsa dan melakukan Reture.
- c. Registrasi produk baru ke BPOM, dan pastikan data dan izin lengkap.
- d. Bertanggungjawab atas pengelolaan Tim Farmasi Klinik.
- e. Memberikan konsultasi, informasi dan edukasi kepada pasien.

5. Asisten Apoteker

- a. Memberikan informasi terkait dengan penggunaan dan pemakaian obat kepada pasien.
- b. Memberikan informasi tentang cara penggunaan obat yang tepat, aman kepada pasien.
- c. Melakukan pengadaan, penyimpanan, penyaluran dan penyerahan ketersediaan farmasi.

6. Staf kasir

Menyimpan data keuangan transaksi bulanan dan harian.

7. Staf perawat

Menangani dan melakukan perawatan masalah kulit pada pasien.

B. Hasil Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer. Data primer diperoleh dengan cara menyebar atau memberikan kuesioner kepada karyawan Asderma Aesthetic Clinic kuesioner terkait tentang Komunikasi

Intenal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 51 karyawan, merupakan sampel jenuh.

Untuk melengkapi penelitian ini, peneliti juga menggunakan teknik dokumentasi untuk memperoleh data karyawan dari Perusahaan. Dalam bentuk data karyawan, data gambaran umum clinic. Jumlah item indikator yang ada dalam penelitian ini adalah 44 pertanyaan.

1. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu karyawan Asderma Aesthetic Clinic yang berjumlah 51 orang. Responden didapat dengan melakukan mendistribusikan kuesioner melalui *Google Form* dan diberi waktu selama satu minggu untuk karyawan dapat mengisi kuesioner yang telah diberikan.

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan.

1) Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu laki-laki dan Perempuan. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Perempuan	51	100%
Total		51	100%

Sumber: Data Diolah 2024

Dari data diatas bahwa karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 0 responden atau 0% dan perempuan sebanyak 51 responden atau 100%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih sedikit daripada responden perempuan.

2) Umur

Menguraikan karakteristik responden berdasarkan umur atau usia yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Adapun karakteristik responden berdasarkan umur atau usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Usia	Jumlah	Presentase
1.	18-25 Tahun	47	92,2%
2.	26-35 Tahun	4	7,8%
Total		51	100%

Sumber: Data Diolah 2024

Dari data diatas dapat dilihat bahwa responden berdasarkan usia didominasi oleh responden yang berusia 18-25 tahun (92,2%), Disusul usia 26-35 tahun (7,8%)

3) Tingkat Pendidikan

Menguraikan karakteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan terakhir. Adapun karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SMA/SMK	38	74,5%
2.	D3	7	13,7%
3.	S1	6	11,8%
Total		51	100%

Sumber: Data Diolah 2024

Dari tabel diatas, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA) berjumlah 38 responden (74,5%). Kemudian D3 berjumlah 7 responden (13,7%) dan S1 berjumlah 6 responden (11,8%) 0,276

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat untuk mengukur valid pada kuesioner tersebut. Pada uji valid tersebut diambil sebanyak 30 non responden kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik korelasi *product* momen pada *level of significant* 5% (0,05). Maka didapat r tabel sebesar 0,361. Dengan ketentuan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut valid

sedangkan r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tersebut tidak valid. Dan apabila nilai r hitung dari item pernyataan tersebut negatif maka tidak valid dan harus diganti atau dikurangi pernyataan tersebut. Adapun hasil perhitungan dengan SPSS 22 untuk setiap item pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 11
Hasil Uji Validitas Organizational Citizenship Behavior

Kode Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
1	0,843	0,361	Valid
2	0,692	0,361	Valid
3	0,795	0,361	Valid
4	0,800	0,361	Valid
5	0,694	0,361	Valid
6	0,608	0,361	Valid
7	0,887	0,361	Valid
8	0,810	0,361	Valid
9	0,635	0,361	Valid
10	0,645	0,361	Valid
11	0,668	0,361	Valid
12	0,608	0,361	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian validitas pada seluruh item pernyataan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) yaitu terbukti valid, karena nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} (0,361).

Tabel 12
Hasil Uji Validitas Komunikasi Internal

Kode Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
1	0,716	0,361	Valid
2	0,832	0,361	Valid
3	0,766	0,361	Valid
4	0,778	0,361	Valid
5	0,830	0,361	Valid

6	0,740	0,361	Valid
7	0,792	0,361	Valid
8	0,809	0,361	Valid
9	0,877	0,361	Valid
10	0,662	0,361	Valid
11	0,682	0,361	Valid
12	0,801	0,361	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian validitas pada seluruh item pernyataan variabel Komunikasi Internal (X1) yaitu terbukti valid, karena nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} (0,361).

Tabel 13
Hasil Uji Validitas Budaya Organisasi

Kode Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
1	0,803	0,361	Valid
2	0,741	0,361	Valid
3	0,758	0,361	Valid
4	0,851	0,361	Valid
5	0,791	0,361	Valid
6	0,914	0,361	Valid
7	0,799	0,361	Valid
8	0,727	0,361	Valid
9	0,904	0,361	Valid
10	0,807	0,361	Valid
11	0,883	0,361	Valid
12	0,868	0,361	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian validitas pada seluruh item pernyataan variabel Budaya Organisasi (X2) yaitu terbukti valid, karena nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} (0,361).

Tabel 14
Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja Fisik

Kode Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
1	0,837	0,361	Valid
2	0,836	0,361	Valid
3	0,863	0,361	Valid
4	0,760	0,361	Valid
5	0,838	0,361	Valid
6	0,896	0,361	Valid
7	0,748	0,361	Valid
8	0,859	0,361	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian validitas pada seluruh item pernyataan variabel Lingkungan Kerja Fisik (X3) yaitu terbukti valid, karena nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} (0,361).

b. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpulan data yang digunakan. Pengujian reliabilitas dengan konsistensi internal dilakukan dengan cara mencoba instrument sekali, kemudian data diperoleh dianalisis dengan menggunakan Teknik *Cronbach alpha* (Koefisien alfa) suatu item pengukuran dapat dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien alfa lebih dari 0,60.

Uji reliabilitas berorientasi pada satu pengertian bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data uji reliabilitas dengan menggunakan koefisien *crinbach alpha* degan alat bantu SPSS.

Suatu angket dikatakan reliabel jika nilai r yang dihasilkan adalah positif dan lebih besar dari r alpha tabel.

Dengan bantuan program SPSS 22, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 15
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standart Koefisien α	Keterangan
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,769	0,60	Reliabel
Komunikasi Internal	0,774	0,60	Reliabel
Budaya Organisasi	0,779	0,60	Reliabel
Lingkungan Kerja Fisik	0,792	0,60	Reliabel

Sumber: Data Diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui variabel mempunyai nilai r_{alpha} bernilai positif dan lebih besar dari standar koefisien alfa 0,60 dan hasil penelitian ini dinyatakan reliabel.

3. Analisis Data

a. *Method of Successive Internal (MSI)*

Pada penelitian ini pengubahan data ordinal kedalam data interval menggunakan bantuan aplikasi excel. Berikut ini langkah-langkah merubah data ordinal ke data interval menggunakan metode MSI dengan bantuan Microsoft excel 2019, sebagai berikut:

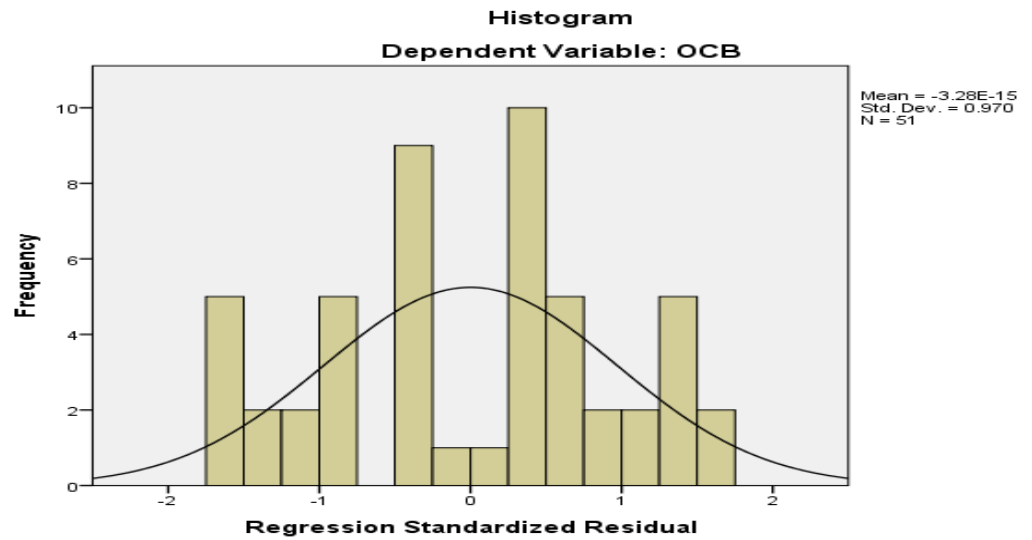
- 1) Buka excel
- 2) Klik file stat97.xla (file tambahan MSI) > klik *enable macro*

- 3) Masukkan data yang akan diubah. Dapat diketikan atau kopi (dengan menggunakan perintah Copy – Paste) dari SPSS dikolom A baris 1
- 4) Pilih Add In > *Statitics* > *Succesuve Interval*
- 5) Pilih Yes
- 6) Pada saat kursor di data range blok data yang ada sampai selesai, misalnya 15 data
- 7) Kemudian pindah ke Cell Output
- 8) Klik dikolom baru untuk membuat output, misalnya dikolom B baris 1
- 9) Tekan next
- 10) Pilih select all
- 11) Isikan minimum value 1 dan maksimum value 9 (atau sesuai dengan jarak nilai terendah sampai dengan teratas)
- 12) Tekan next
- 13) Tekan finish

b. Uji Asumsi Klasik

- 1) Uji Normalitas

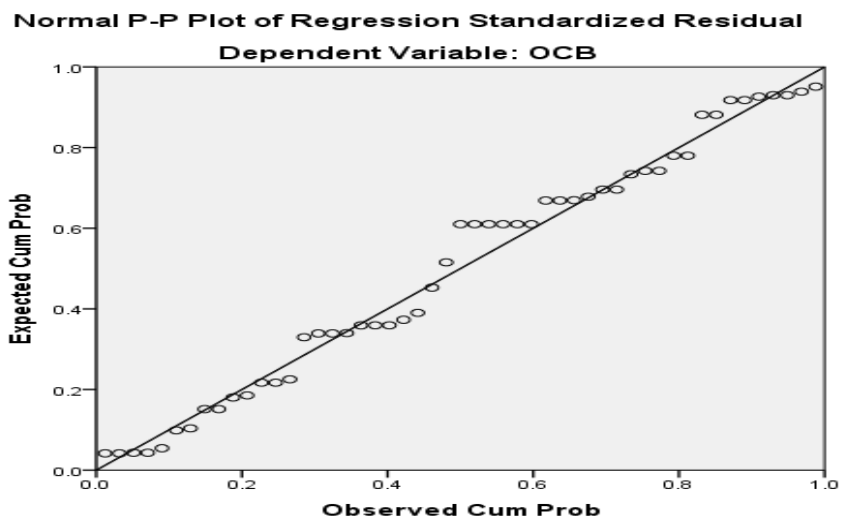
Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji statistik Histogram, *P-P Plot of Regressien* dan *Kolmogorov-Smirnov*.



Sumber: Output SPSS 22 (Data diolah)

Gambar 3
Grafik Histogram Uji Normalitas

Grafik histogram tersebut menunjukkan bahwa data residual dalam model regresi terdistribusi normal, karena grafik histogram tersebut membentuk pola lonceng yang sempurna.



Sumber: Data Diolah SPSS 22

Gambar 4
Grafik Normal P-P Plot

Grafik *Normal P-P Plot* tersebut juga menunjukkan persebaran plot data mengikuti garis diagonal, sehingga dapat dikatakan data dalam model regresi terdistribusi normal.

Tabel 16
Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		51
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.43671119
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.064
	Negative	-.123
Test Statistic		.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		.052 ^c

Sumber: Data Diolah SPSS 22

Berdasarkan hasil *Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,052 yang menandakan data dalam model regresi terdistribusi dengan normal, karena nilai tersebut lebih dari 0,05.

2) Hasil Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelas antar variabel bebas (independent). Uji multikolonieritas dilakukan dengan cara menganalisis data yang diperoleh melalui pengolahan data

SPSS 22. Berikut adalah tabel hasil multikolonieritas penelitian ini yaitu:

Tabel 17
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Odel		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Komunikasi Internal	.195	5.141
	Budaya Organisasi	.107	9.311
	Lingkungan Kerja Fisik	.208	4.796

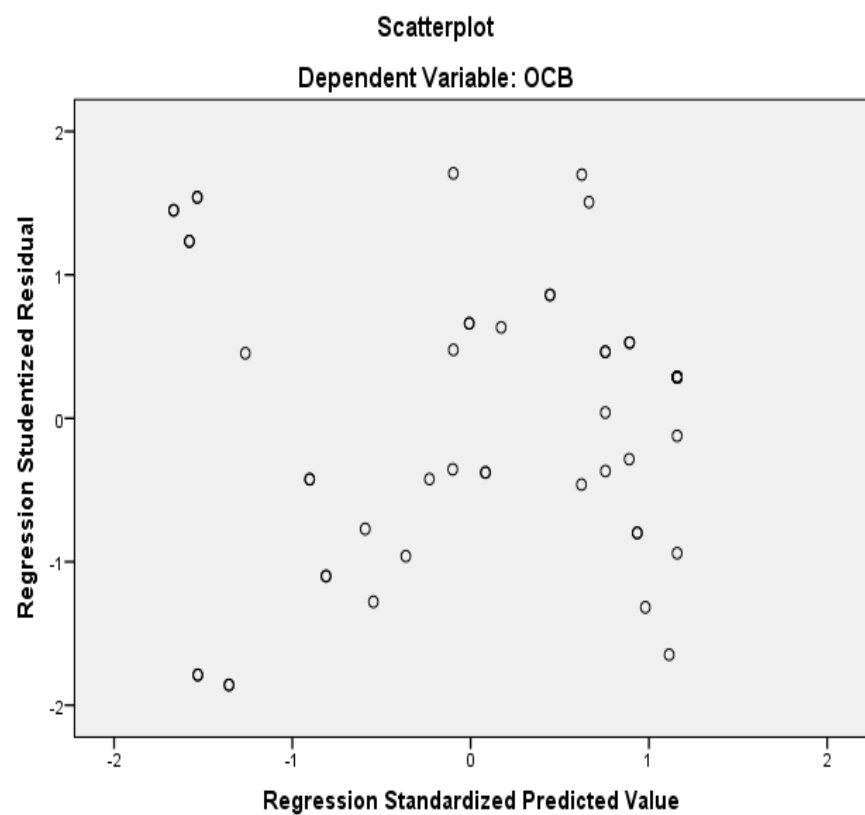
Sumber: Data Diolah SPSS 22

Hasil perhitungan tabel diatas nilai *tolerance* menunjukkan semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 yang berarti tidak ada multikolonieritas antar variabel independent. Hasil perhitungan nilai *Varian Inflation Factor* (VIF) menunjukkan semua variabel memiliki nilai VIF lebih dari 10 artinya terdapat multikolonieritas. Jadi dapat disimpulkan bahwa masih ada multikolonieritas antar variabel independent dalam model regresi.

3) Uji Heterokedasitisitas

Uji heterokedasitisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heterokedasitisitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan grafik *scatterplot* untuk melihat ada atau tidaknya

pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara ZPRED dan SRESID. Dimana sumbu X ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-*studentized*, dan dimana sumbu Y yaitu Y yang telah diprediksi. (Ghozali, 2018:138). Berikut adalah gambar dari *scatterplot* yaitu:



Sumber: Data Diolah SPSS 22

Gambar 5
Scatter Plot Uji Heteroskedasdisitas

Dari grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedasitisitas pada model regresi, sehingga model regresi

layak dipakai untuk memprediksi OCB karyawan berdasarkan masukan variabel Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda diperoleh untuk mengetahui pengaruh utama antara variabel bebas yang lebih dari satu (independent) dengan satu variabel terikat (dependen). Perhitungan analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS 22. Hasil perhitungan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 18
Hasil Analisis Regrasi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.132	.890		12.511	.000
KI	.349	.034	.463	10.287	.000
BO	.165	.043	.219	3.830	.000
LKF	.924	.051	.789	18.051	.000

Sumber: Data Diolah SPSS 22

Berdasarkan hasil olah data pada tabel diatas, maka persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 11,132 + 0,349X_1 + 0,165X_2 + 0,924X_3 + e$$

Nilai persamaan regresi diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 11,132 artinya nilai *Organizational Citizenship Behavior* (Y) sebelum dipengaruhi Komunikasi

Internal (X1), Budaya Organisasi (X2) dan Lingkungan kerja Fisik (X3).

- b. Nilai koefisien Komunikasi Internal (X1) bernilai positif sebesar 0,349. Artinya semakin baik Komunikasi Internal, maka *Organizational Citizenship Behavior* (Y) akan meningkat.
- c. Nilai koefisien Budaya Organisasi (X2) bernilai positif sebesar 0,165. Artinya semakin kuat Budaya Organisasi, maka *Organizational Citizenship Behavior* (Y) akan meningkat.
- d. Nilai koefisien Lingkungan Kerja Fisik (X3) bernilai positif sebesar 0,924. Artinya semakin baik Lingkungan Kerja Fisik, maka *Organizational Citizenship Behavior* (Y) akan meningkat.

d. Uji Hipotesis

1) Uji t (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Kriteria pengujian pada uji parsial ini yaitu apabila $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_0 ditolak yang berarti di antara kedua variabel tersebut memiliki pengaruh. Selain itu, apabila hasil signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima, sedangkan apabila hasil

signifikansi menunjukkan nilai $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Berikut ini merupakan hasil uji parsialnya.

Tabel 19
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.132	.890		12.511	.000
KI	.349	.034	.463	10.287	.000
BO	.165	.043	.219	3.830	.000
LKF	.924	.051	.789	18.051	.000

Sumber: Data Diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel hasil uji signifikansi parsial (uji t) diatas menunjukkan bahwa

- 1) Nilai t_{hitung} variabel Komunikasi Internal sebesar 10,287 dan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya Komunikasi Internal berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Asderma Aesthetic Clinic.
- 2) Nilai t_{hitung} variabel Budaya Organisasi sebesar 3,830 dan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang artinya Budaya Organisasi

berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Asderma Aesthetic Clinic.

- 3) Nilai t_{hitung} variabel Lingkungan Kerja Fisik sebesar 18,051 dan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima yang artinya Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Asderma Aesthetic Clinic.

2) Uji F (Simultan)

Uji hipotesis seperti ini dinamakan uji signifikansi secara keseluruhan terhadap garis regresi yang diobservasi maupun estimasi, apakah variabel dependen berhubungan linier terhadap variabel independen (Ghozali, 2018: 98). Dasar pengambilan keputusan uji F ini yakni apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ yang artinya H_0 diterima yang berarti seluruh variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ artinya H_0 ditolak yang berarti seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu, apabila nilai signifikansinya $> 0,05$ maka H_0 diterima, sedangkan apabila nilai signifikansinya $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Berikut ini merupakan hasil dari uji simultan.

Tabel 20
Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1779.343	3	593.114	732.880	.000 ^b
	Residual	38.037	47	.809		
	Total	1817.380	50			

Sumber: Data Diolah SPSS 22

Berdasarkan hasil output tabel SPSS 22 diatas didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 732,880 selanjutnya nilai ini akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% didapat F_{hitung} (732,880) sehingga H_0 ditolak dan H_4 diterima, artinya ada pengaruh secara simultan antara Komunikasi Internal (X1), Budaya Organisasi (X2), dan Lingkungan Kerja Fisik (X3) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

e. Uji Koefisien Determinasi (KD)

Koefisien determinasi (KD) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen (Ghozali, 2018: 97). Nilai koefisien determinasi berada di antara nilai 0 dan 1. Nilai koefisien determinasi yang kecil mengindikasikan bahwa variabel independennya memiliki kemampuan yang terbatas dalam menjelaskan variabel dependennya, sedangkan apabila nilai koefisien determinasi besar berarti variabel independennya mampu memberikan hampir semua

informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Berikut ini merupakan hasil dari uji koefisien determinasi.

Tabel 21
Hasil Uji Determinasi (KD)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.989 ^a	.979	.978	.89961

Sumber: Data Diolah SPSS 22

Hasil di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Squared* sebesar 0,978. Hasil tersebut menjelaskan bahwa besarnya pengaruh Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 97,8%. Sementara itu, sisanya yakni sebesar 2,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

C. Pembahasan

Penelitian ini menggunakan variabel Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik secara parsial maupun simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

1. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Pengujian hipotesis pertama (H1) bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Internal terhadap *Organizational Citizenship*

Behavior karyawan Asderma Aesthetic Clinic. Diperoleh nilai thitung sebesar 10,287 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya Komunikasi Internal berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Asderma Aesthetic Clinic. Hal ini disebabkan masih ada beberapa karyawan yang kurang dalam memahami penjelasan pimpinan, serta masih ada karyawan yang sulit untuk berbaur dengan rekan kerja lain, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi Komunikasi internal Karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

Implikasi teoritis dalam penelitian ini yaitu Komunikasi Internal dinilai dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*. komunikasi internal 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 (Thoha, 2015). 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.

Implikasi praktis dalam penelitian ini yaitu *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Asderma Aesthetic Clinic akan meningkat apabila dapat memperbaiki Komunikasi Internal karyawannya. Ketika

klinik Asderma merangkul karyawan yang sulit untuk berbaur. Hal ini dapat membantu membangun *Organizational Citizenship Behavior* yang kuat antar karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

Hasil penelitian ini telah mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurmayanti (2022) berjudul tentang Pengaruh Komunikasi Internal Dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari Komunikasi Internal terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

2. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Pengujian hipotesis kedua (H2) bertujuan untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Asderma Aesthetic Clinic. Diperoleh nilai thitung sebesar 3,830 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak, artinya Budaya Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Asderma Aesthetic Clinic. Hal ini disebabkan banyak karyawan yang tidak berani mengambil risiko, serta ada karyawan yang bekerja sesuai dengan suasana hati mereka, hal ini yang membuat sulit untuk mempertahankan hasil kerja yang baik. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi Budaya Organisasi Karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

Implikasi teoritis dalam penelitian ini yaitu Budaya Organisasi dinilai dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*. Budaya organisasi yaitu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lain (Robbins, 2017). 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.

Implikasi praktis dalam penelitian ini yaitu *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Asderma Aesthetic Clinic akan meningkat apabila dapat memperkuat Budaya Organisasi karyawannya. Ketika klinik Asderma dapat mendorong para karyawan bersikap inovatif dan menghargai tindakan karyawan, serta memberikan dukungan dan memusatkan perhatian pada hasil dibandingkan perhatian pada teknik dan proses. Hal ini akan membantu membangun *Organizational Citizenship Behavior* yang kuat antar karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

Hasil penelitian ini telah mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bharata (2016) berjudul tentang Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT Pusri Palembang.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Pengujian hipotesis ketiga (H3) bertujuan untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Asderma Aesthetic Clinic. Diperoleh nilai thitung sebesar 18,051 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak, artinya Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Asderma Aesthetic Clinic. Hal ini disebabkan kurangnya fasilitas kerja yang memadai. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi Budaya Organisasi Karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

Implikasi teoritis dalam penelitian ini yaitu Lingkungan Kerja Fisik dinilai dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*. Lingkungan Kerja Fisik yaitu segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya (Afandi P, 2018). Lingkungan Kerja Fisik pegawai yang baik mendorong semangat kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Namun, jika Lingkungan Kerja Fisik disekitar karyawan yang buruk akan menyebabkan kinerja karyawan menurun dan produktivitas perusahaan akan menurun.

Implikasi praktis dalam penelitian ini yaitu *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Asderma Aesthetic Clinic akan meningkat

apabila Lingkungan Kerja Fisik karyawannya lebih baik. Ketika lingkungan kerja fisik yang memadai, ini dapat membantu membangun *Organizational Citizenship Behavior* yang kuat antar karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

Hasil penelitian ini telah mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitria (2022) berjudul tentang Pengaruh komitmen organisasi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari lingkungan kerja fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai Kecamatan Merawang Kabupaten Bangka.

4. Pengaruh Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan dari hasil uji F simultan di atas, menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 732,880 dengan nilai signifikan 0,000 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik Berpengaruh Secara Simultan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Asderma Aesthetic Clinic.

Implikasi teoritis dalam penelitian ini menurut Titisari (2014) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* ini melibatkan beberapa perilaku

menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* 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.

Implikasi praktis dalam penelitian ini bahwa *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Asderma Aesthetic Clinic dapat dikatakan optimal apabila mampu menciptakan suasana yang baik serta mampu mengatasi kendala faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* tersebut. Jika Komunikasi Internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik telah di tanamkan oleh setiap individu maka akan dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Asderma Aesthetic Clinic secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini telah mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurmayanti (2022) berjudul tentang Pengaruh Komunikasi Internal Dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari Komunikasi Internal terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi internal berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Asderma Aesthetic Clinic.
2. Budaya organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Asderma Aesthetic Clinic.
3. Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Asderma Aesthetic Clinic.
4. Komunikasi internal, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik secara simultan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Asderma Aesthetic Clinic.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada beberapa pihak, di antaranya yaitu sebagai berikut:

1. Pihak Asderma Aesthetic disarankan untuk lebih memperhatikan karyawan agar lebih fokus dalam menerima instruksi dari pimpinan dan agar lebih memperhatikan hubungan antar karyawan agar terjalin rasa kekeluargaan.

2. Pihak Asderma Aesthetic disarankan untuk dapat mengarahkan karyawan supaya lebih aktif membantu karyawan lain yang sedang banyak pekerjaan dan agar hasil kerja yang tinggi dapat dipertahankan.
3. Pihak Asderma Aesthetic disarankan untuk lebih memperhatikan kondisi Lingkungan Kerja Fisik disekitar tempat kerja dengan mengoptimalkan sarana dan prasarana yang kurang memadai, agar menimbulkan suasana kerja yang menyenangkan serta demi kenyamanan karyawan dan pasien.
4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain sebagai contoh lingkungan kerja non fisik dan motivasi kerja yang dapat mempengaruhi OCB. Dan untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan tema yang sama diharapkan dapat menambah jumlah responden, objek penelitian dan instrument pernyataan pada kuesioner agar penelitian lebih maksimal.