

BAB 1

Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan suatu bagian yang memiliki peran penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan, oleh karena itu kinerja dan kualitas karyawan yang dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan, kemampuan, serta kesempurnaan tugas yang dihasilkan tersebut sangat berpengaruh pada keberlangsungan dan keefektifan perusahaan sehingga mampu membantu dalam pencapaian keberhasilan tujuan sebuah perusahaan. Perusahaan mengetahui bahwa peran sumber daya manusia sangat penting, maka dari itu peningkatan kualitas kerja para karyawan wajib diperhatikan, dikembangkan dan diarahkan agar sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan agar semakin maju. Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas merupakan sebuah aset perusahaan yang harus dijaga dan di perlakukan secara baik, tanpa adanya sumber daya manusia suatu perusahaan mungkingtidak akan bisa tumbuh dan berkembang secara semestinya. Adanya sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan mampu membantu proses pertumbuhan dan perkembangan sebuah perusahaan didukung dengan kualitas dan moralitas kerja yang memadai (Arda, 2017).

Harapan perusahaan kepada para karyawan adalah mereka bisa mencapai seluruh tujuan yang telah ditetapkan, agar tujuan perusahaan tersebut dapat tercapai maka dibutuhkan peran karyawan yang mampu bekerja lebih efektif dan optimal, tidak hanya melakukan pekerjaan sesuai job desknya saja namun para karyawan bisa melakukan pekerjaan ekstra misalnya saja bersedia menolong karyawan yang lain, mau menggunakan waktu kerja mereka secara efektif, bisa memberikan saran yang baik, serta bersedia untuk ikut berpartisipasi aktif di lingkungan perusahaan. Perusahaan yang ingin sukses sangat membutuhkan karyawan yang bersedia melakukan pekerjaan lebih dari sekedar tugas formalnya dan mau memberikan kualitas kerja yang melebihi harapan perusahaan. Perilaku sukarela yang dilakukan oleh seseorang tanpa adanya tuntutan atau paksaan atas pekerjaan disebut juga dengan *organizational citizenship behavior (ocb)*. Fakta menunjukkan bahwa perusahaan yang memiliki karyawan yang perilaku *organizational citizenship behavior (ocb)* nya sangat baik, maka akan mempengaruhi dalam peningkatan kinerja perusahaan yang lebih baik dari perusahaan lain (Robbins, Stephen P. dan Judge, 2008).

Perilaku seorang karyawan yang dimana mereka melakukan pekerjaan melebihi apa yang telah ditugaskan secara sukarela pastinya didasari oleh seberapa besar tingkat kepuasan kerja mereka terhadap perusahaan guna mendukung dalam perkembangan kinerja perusahaan agar mendapatkan hasil yang maksimal sesuai dengan yang ingin dicapai oleh perusahaan tersebut. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang dapat mendorong karyawan untuk bekerja melebihi apa yang telah ditugaskan oleh perusahaan kepada mereka. Melihat perkembangan teknologi pada saat ini yang berkembang sangat pesat akan membawa sebuah perubahan dalam perkembangan dan kehidupan yang tidak dapat terhindarkan, oleh karena itu pihak perusahaan dituntut untuk selalu berfokus terhadap seluruh bagian perusahaan tidak terkecuali kepada para karyawan dengan tujuan memperoleh kualitas tenaga kerja yang puas dengan pekerjaan yang mereka kerjakan.

Guna menciptakan kepuasan kerja dan tingkat *organizational citizenship behavior (ocb)* yang tinggi maka pihak perusahaan harus memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhinya, antara lain yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor tingkat kompensasi karyawan. Perusahaan harus berusaha keras dalam mewujudkan lingkungan kerja yang aman, nyaman, serta kondusif bagi para karyawan. Dengan terciptanya lingkungan kerja yang nyaman maka akan berpengaruh terhadap tingkat keseriusan para karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya serta mampu mendorong para karyawan untuk bisa bekerja lebih baik lagi sehingga membantu dalam terciptanya semangat dan kegairahan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal tersebut menjadi perhatian khusus bagi para karyawan karena faktor lingkungan kerja sangat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja dan juga tingkat *organizational citizenship behavior (ocb)* mereka. Jika kondisi lingkungan kerja kondusif maka mampu meningkatkan semangat kerja para karyawan namun jika kondisi lingkungan kerja tidak memadai dan kurang kondusif maka bisa menurunkan tingkat kepuasan kerja para karyawan yang pada akhirnya tingkat *organizational citizenship behavior (ocb)* karyawan pun ikut menurun.

Untuk mewujudkan semangat kerja dan kegairahan para karyawan maka diperlukan adanya hubungan antara perusahaan dan para karyawan yang saling menguntungkan. Para karyawan memberikan kualitas kerja yang baik guna membantu dalam kemajuan dan perkembangan perusahaan, sedangkan pihak perusahaan memberikan sebuah kompensasi yang sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan oleh para karyawan kepada perusahaan. Faktor kompensasi memiliki peran yang sangat penting bagi para karyawan untuk bisa merasakan kepuasan dalam bekerja, dikarenakan kompensasi adalah bentuk dari sebuah penghargaan maupun balas jasa dari pihak perusahaan kepada para karyawan yang dimana mereka sudah bekerja dan membantu dalam perkembangan perusahaan dengan maksimal. Kompensasi yang diterima oleh para karyawan merupakan cerminan hasil dari apa saja yang telah mereka berikan dan kerjakan kepada perusahaan. Dengan memberikan kompensasi yang sesuai dengan pekerjaan yang telah dikerjakan oleh karyawan, maka akan membantu dalam peningkatan kepuasan kerja serta memotivasi kerja para karyawan sehingga mampu membantu dalam terbentuknya perilaku *organizational citizenship behavior (ocb)*.

Terdapat cukup banyak penelitian mengenai faktor lingkungan kerja, tingkat kompensasi, kepuasan kerja serta pengaruhnya terhadap *organizational citizenship behavior*, baik yang dilakukan di luar maupun di dalam negeri. Pada tahun 2021, Titin & Yunni Rusmawati, (2021) melakukan penelitian mengenai Karakteristik Pekerjaan, Quality Of Work Life Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Pt Djasa Bahari Di Surabaya. Dan pada tahun yang sama, Dwi Susilo, (2021) melakukan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Tenaga Pendidik. M Misbahuddin, M. Heikal, (2021) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Kompensasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Kecamatan Di Wilayah Barat Kabupaten Aceh Utara. Selanjutnya pada tahun 2022, Sholikhah, C. I. R., & Frianto, (2022) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap

Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perusahaan Ritel. Pada tahun yang sama (Siti, Syamsul, & Kusuma, (2022) melakukan penelitian mengenai Trilogi Kepemimpinan Ki Hajar Dewantara dan Kompensasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* melalui Etos Kerja. Widiyanti, (2022) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, dan Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior(OCB)* Karyawan PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman.

Dalam upaya peningkatan efektifitas kinerja para karyawan, Kantor Bank Jateng Cabang Demak selalu menekankan kepada seluruh sumber daya manusianya untuk mampu mencapai target sehingga dapat menciptakan kepuasan kerja yang tinggi. Bank Jateng merupakan bank milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang dimana memiliki tugas untuk mengelola aset daerah Jawa Tengah yang khususnya berkaitan dengan perbankan dengan tujuan membantu dalam peningkatan ekonomi daerah serta kesejahteraan masyarakat Jawa Tengah. Melihat dari nilai budaya perusahaan yaitu Profesional, INtegritas, inovaSI, dan kePemimpinan (PRINSIP) yang senantiasa dipegang teguh oleh seluruh pimpinan maupun karyawan. Maka dari itu, nilai budaya tersebut masih memiliki kaitan dengan hal pelayanan. Pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam pengembangan perusahaan kedepannya karena dengan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan maka para nasabah akan puas dan akan percaya dengan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas tercipta dari faktor kemauan, kepuasan dan semangat kerja para karyawan.

Tingginya tingkat kepuasan kerja dapat diukur dari kesukarelaan para karyawan mengerjakan pekerjaan yang melebihi apa yang telah ditugaskan atau disebut dengan *organizational citizenship behavior (ocb)*. Adanya perilaku *organizational citizenship behavior (ocb)* yang tertanam dalam diri seorang karyawan akan mendukung pula dalam peningkatan kinerja mereka. Hal tersebut dapat dilihat dari data penilaian kinerja karyawan Bank Jateng cabang Demak sebagai berikut :

Tabel 1
Penilaian Kinerja Karyawan Bank Jateng Cabang Demak

Nilai	Tahun 2021	Persentase
	Jumlah Karyawan	
Sangat Baik	28	88%
Baik	4	12%
Cukup	0	0%
Jumlah	32	100%

Sumber : Kepala Seksi Umum Bank Jateng Cabang Demak

Penilaian kinerja karyawan tersebut dilakukan secara manual oleh pemimpin perusahaan dan diukur dari prestasi, ketepatan waktu, keterampilan, kualitas pekerjaan serta output yang dihasilkan lainnya yang dan dari penilaian tersebut dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 yang mendapat nilai sangat baik berjumlah 28 karyawan (88%) dan karyawan yang mendapat nilai baik berjumlah 4 karyawan (12%) dapat

diartikan bahwa masih terdapat karyawan yang merasa kurang puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dan rasakan. Dari analisis penilaian kinerja tersebut apakah dengan hasil kinerja yang dinilai sangat baik dapat mendukung terciptanya sikap *organizational citizenship behavior (ocb)* pada para karyawan. Dirasa tabel penilaian kinerja tersebut masih kurang mendukung terhadap fenomena yang terjadi, maka peneliti melakukan pra survei dalam bentuk wawancara secara informal yang dimana wawancara tersebut tidak dipersiapkan dan terjadi secara spontan kepada karyawan Bank Jateng Cabang Demak dengan menanyakan apa saja keluhan yang dialami dan dirasakan. Berikut merupakan data prasurvei dalam bentuk wawancara yang dilakukan oleh peneliti :

No	Nama Responden	Pertanyaan	Jawaban
1	Responden 1	1) Bagaimana kondisi lingkungan kerja yang dirasakan sekarang? 2) Apakah anda puas dengan kompensasi yang diberikan? 3) Apakah hubungan komunikasi antar karyawan terjalin dengan baik?	1) Suasana tempat kerja kurang kondusif dan sering terganggu dengan suara bising dari alat elektronik kantor. 2) Cukup puas dengan kompensasi serta tunjangan dan fasilitas yang telah diberikan 3) Hubungan antar karyawan sudah terjalin cukup baik dan saling membantu satu sama lain.
2.	Responden 2	1) Apakah anda puas dengan kompensasi yang diberikan? 2) Bagaimana kondisi lingkungan kerja yang dirasakan sekarang? 3) Apakah hubungan komunikasi antar karyawan terjalin dengan baik?	1) Cukup puas dengan kompensasi dan fasilitas yang diberikan 2) Kebersihan ruangan kurang bersih dan saya merasa tidak aman dengan bentuk intimidasi dari karyawan lain 3) Komunikasi antar karyawan saya jalin dengan baik dan saya bersedia membantu karyawan yanglainnya
3.	Responden 3	1) Apakah hubungan komunikasi antar karyawan terjalin dengan baik? 2) Apakah anda merasa nyaman dengan kondisi lingkungan kerja yang ada di kantor? 3) Apakah anda puas dengan kompensasi yang	1) Saya merasa hubungan antar karyawan tidak terjalin dengan baik dan saya tidak pernah dibantu oleh rekan kerja lainnya. 2) Saya merasa cahaya langsung dari lampu tidak dapat membantu dalam meningkatkan konsentrasi saya dalam bekerja 3) Cukup puas dengan kompensasi serta tunjangan dan fasilitas yang

		diberikan?	telah diberikan
4.	Responden 4	1) Apakah hubungan komunikasi antar karyawan terjalin dengan baik? 2) Apakah anda merasa nyaman dengan kondisi lingkungan kerja yang ada di kantor? 3) Apakah anda puas dengan kompensasi yang diberikan?	1) Hubungan antar karyawan terjalin dengan baik 2) Cahaya dari lampu tidak dapat membantu dalam meningkatkan konsentrasi saya dan saya merasa kebersihan ruangan kerja kurang masih kurang bersih 3) Saya merasa puas dengan kompensasi yang diberikan dan sesuai dengan apa yang sudah saya kerjakan
5.	Responden 5	1) Apakah anda puas dengan kompensasi yang diberikan? 2) Bagaimana kondisi lingkungan kerja yang dirasakan sekarang? 3) Apakah hubungan komunikasi antar karyawan terjalin dengan baik?	1) Saya belum merasa puas dengan gaji yang saya terima karena belum sesuai dengan apa yang sudah saya kerjakan 2) Lingkungan kerja cukup kondusif dan nyaman, seluruh fasilitas sudah dapat saya rasakan 3) Saya menjalin komunikasi dengan karyawan lain cukup baik

Sumber : *Prasurvey peneliti, 2022*

Berdasarkan data dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa muncul beberapa keluhan yang dirasakan oleh karyawan diantaranya lingkungan kerja yang kurang kondusif, hubungan antar karyawan tidak terjalin dengan baik, dan terdapat karyawan yang belum merasa puas dengan kompensasi yang diterima. Beberapa keluhan tersebut dapat memicu timbulnya rasa tidak bersemangat dalam bekerja dan kurang termotivasi yang berakibat dengan menurunnya kualitas kerja sehingga apa yang dihasilkan kurang maksimal serta dilihat dari karyawan yang tidak bersedia untuk berbaur dengan karyawan lain dan hanya memikirkan dirinya sendiri dapat dinilai bahwa tingkat egoisme para karyawan masih tergolong tinggi sehingga mereka tidak mau untuk berbagi ilmu dengan sesama karyawan. Perilaku ini menimbulkan suasana lingkungan kerja menjadi tidak nyaman karena buruknya komunikasi antar karyawan tersebut. Beberapa fenomena tersebut jika terjadi secara terus - menerus maka akan mengakibatkan penurunan kinerja dan produktivitas perusahaan.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas dapat dijadikan suatu permasalahan penelitian oleh karena itu, penulis akan mengadakan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi” (Studi pada Kantor Bank Jateng Cabang Demak).**

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut : (i) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* pada Bank Jateng Cabang Demak? (ii) Apakah kompensasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* pada Bank Jateng Cabang Demak? (iii) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Bank Jateng Cabang Demak? (iv) Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Bank Jateng Cabang Demak? (v) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* pada Bank Jateng Cabang Demak? (vi) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* melalui kepuasan kerja pada Bank Jateng Cabang Demak? (vii) Apakah kompensasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* melalui kepuasan kerja pada Bank Jateng Cabang Demak?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah : (i) Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* pada Bank Jateng Cabang Demak. (ii) Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* pada Bank Jateng Cabang Demak. (iii) Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada Bank Jateng Cabang Demak. (iv) Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pada Bank Jateng Cabang Demak. (v) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* pada Bank Jateng Cabang Demak. (vi) Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* melalui kepuasan kerja pada Bank Jateng Cabang Demak. (vii) Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* melalui kepuasan kerja pada Bank Jateng Cabang Demak

BAB 2

Kajian Pustaka Dan Pengembangan Hipotesis

1.1. Kajian Pustaka

1.1.1. Teori Perilaku Organisasi

Dasar pemikiran yang melandasi penelitian ini adalah untuk melihat apakah terdapat faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior (ocb)*. Asumsi dasarnya adalah bahwa lingkungan kerja dan kompensasi memiliki pengaruh yang berarti terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)*.

Teori utama yang mendasari penelitian ini adalah teori umum dari perilaku organisasi yang dimana oleh Robbins, (2013) dijelaskan bahwa perilaku organisasi merupakan sebuah bidang studi yang dimana melakukan penyelidikan terkait dampak secara perorangan, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk menerapkan informasi serta pengetahuan untuk memperbaiki efektivitas organisasi. Secara umum teori perilaku organisasi dapat diartikan sebagai sebuah pemikiran yang terbentuk dalam sekelompok orang yang membagi tugas secara terstruktur guna mendapatkan dasar pedoman yang ingin dicapai bersama dan teori organisasi merupakan sebuah teori yang berusaha untuk menjelaskan bagaimana sebuah organisasi serta orang - orang didalamnya berperilaku dalam berbagai budaya, struktur organisasi, dan bagaimana cara mereka beradaptasi terhadap lingkungan kerja untuk mendukung dalam mencapai tujuan perusahaan.

Dalam pandangan teori perilaku organisasi ini, menyatakan bahwa perilaku dapat disebut juga dengan interaksi yang terjadi antara individu dengan lingkungannya atau dalam hal ini adalah perusahaan tempat individu tersebut bekerja. Interaksi yang terjadi antara keduanya akan saling memberikan pengaruh baik terhadap kepuasan mereka dalam bekerja, kepuasan terhadap kompensasi yang diterima, maupun tingkat produktivitas yang mereka hasilkan. Dikarenakan seluruh komponen tersebut dapat mempengaruhi terhadap seberapa besar minat mereka untuk bekerja secara sukarela demi membantu perkembangan perusahaan menjadi lebih baik lagi.

1.1.2. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan sebuah bagian dari ilmu perilaku organisasi yang dimana *organizational citizenship behavior (ocb)* adalah sebuah gambaran dari perilaku kerja yang dilakukan oleh karyawan dan biasanya tidak terlihat dan tidak diperitungkan. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku seorang individu yang memiliki kebebasan melakukan pekerjaan lebih dari yang ditugaskan yang tidak secara langsung dapat diakui dalam sistem gaji maupun pemberian penghargaan, namun perilaku *organizational citizenship behavior (ocb)* ini merupakan salah satu kewajiban bagi seorang karyawan karena mampu mendukung tercapainya fungsi dan tujuan dari perusahaan itu sendiri Luthans, (2006). Selanjutnya menurut Iis Kartini, (2017) *organizational citizenship behavior (ocb)* merupakan sebuah perilaku positif yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dan dapat terlihat dari kesukarelaan mereka dalam melakukan pekerjaan dan melebihi apa yang telah ditugaskan oleh perusahaan serta dalam hal ini, sikap *organizational citizenship behavior (ocb)* memiliki peran yang penting dalam membantu peningkatan keberhasilan perusahaan. Seorang karyawan yang memiliki sikap sukarela dapat disebabkan oleh adanya rasa kepuasan yang tinggi pada saat mereka melakukan pekerjaan dan tidak merasa terbebani oleh pekerjaan yang ada. Kepuasan yang telah dirasakan oleh karyawan akan naik lebih tinggi jika terdapat dukungan penuh dari pihak perusahaan berupa motivasi maupun menyemangati para karyawan sehingga mereka akan lebih bersemangat lagi untuk membantu dalam mencapai tujuan perusahaan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kunci dari kesuksesan sebuah perusahaan yang dimana dengan memiliki karyawan yang secara sadar memberikan kontribusi dalam bentuk bersedia bekerja melebihi jam kerja mereka serta mau mengerjakan tugas diluar apa yang telah ditugaskan maka akan menghasilkan kualitas kinerja lebih dari apa yang diharapkan serta mendukung perkembangan perusahaan secara efektif SR Sulistia, (2019).

Indikator *organizational citizenship behavior* menurut Organ *et. al* dalam Yohanes S, (2022) yaitu :

- 1) *Altruism*, yaitu sikap bersedia untuk membantu dan menolong sesama rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan.
- 2) *Courtesy*, yaitu sikap membantu rekan kerja dalam mengantisipasi timbulnya sebuah masalah dalam pekerjaan.
- 3) *Sportsmanship*, yaitu sikap sportivitas seorang karyawan dalam mentoleransi keadaan yang kurang kondusif di perusahaan.

- 4) *Conscientiousness*, yaitu bersedia dan siap melaksanakan tanggung jawab serta melakukan pekerjaan lebih dari apa yang ditugaskan
- 5) *Civic Virtue*, yaitu sikap mendukung dan ikut serta dalam seluruh aktivitas perusahaan.

1.1.3. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah seluruh unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung pada sebuah perusahaan yang akan menimbulkan dampak yang baik maupun dampak buruk terhadap tingkat kinerja dan juga kepuasan kerjapara karyawan Basuki dan Susilowati, (2015). Sedangkan menurut Edy Sutrisno,(2010) Lingkungan kerja merupakan keseluruhan fasilitas yang telah tersedia baik sarana maupun prasarana kerja yang terdapat pada sebuah perusahaan dan memiliki fungsi bagi para karyawan untuk membantu dan mempengaruhi pada saat para karyawan melakukan pekerjaan mereka. Lingkungan kerja tersebut terdiri dari alat bantu pekerjaan, tempat bekerja, kebersihan, ketenangan, kenyamanan serta kondisi hubungan kerja antara karyawan dengan karyawan yang lain. Lingkungan kerja yang kondusif akan membantu para karyawan dalam melakukan pekerjaan secara efektif. Namun jika kondisi lingkungan kerja kotor, dan tidak nyaman maka akan mempengaruhi karyawan sehingga mereka merasa cepat lelah dan kinerja karyawan menjadi tidak produktif. Oleh sebab itu, pihak perusahaan harus memiliki cara yang kreatif untuk menciptakan kondisi lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan.

Menurut (Sedarmayanti, 2014) menyatakan bahwa lingkungan kerja terbagi menjadi 2 jenis yaitu :

1) Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik merupakan keadaan atau kondisi berbentuk fisik yang mencakup setiap hal dari fasilitas organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara efektif. Bentuk dari lingkungan kerja secara fisik yaitu meliputi : penerangan, suhu udara, kebisingan, kebersihan, keamanan.

2) Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik merupakan keadaan atau kondisi disekitar tempat kerja yang bersifat non fisik dan tidak dapat ditangkap oleh panca indra manusia namun dapat dirasakan oleh perasaan misalnya saja hubungan antara karyawan dengan karyawan yang lain maupun hubungan antara karyawan dengan pimpinan perusahaan.

Menurut Sedarmayanti, (2014) terdapat beberapa indikator dari lingkungan kerja yang ada hubungannya dengan faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja yaitu :

- 1) *Penerangan*, yaitu jika pencahayaan memadai maka akan membuat parakaryawan berkonsentrasi tinggi sehingga pekerjaan dapat cepat selesai.
- 2) *Suhu Udara*, yaitu suhu udara sangat berpengaruh terhadap kesehatan karyawan, jika sirkulasi udara serta suhu yang ada dalam tempat kerja normal maka para karyawan akan merasa nyaman dan merasakan udara segar dari kelancaran

pertukaran udara yang didukung dengan fasilitas yang baik misalnya ventilasi udara, ac, ataupun kipas angin.

- 3) *Suara bising*, yaitu jika tempat kerja karyawan sudah di design dengan kedap suara maka akan mendukung konsentrasi karyawan semakin tinggi, namun jika tempat kerja sangat bising dan gaduh maka akan mempengaruhi konsentrasi serta kinerja karyawan.
- 4) *Kebersihan*, yaitu hal wajib yang perlu diperhatikan oleh perusahaan karena dengan bersihnya ruangan dan lingkungan kerja maka karyawan akan betah bekerja dan dapat meningkatkan motivasi karyawan agar lebih bersemangat dalam meningkatkan produktivitas kerja mereka.
- 5) *Keamanan*, yaitu rasa aman akan menciptakan ketenangan dalam bekerja dan rasa tenang tersebut mampu mendorong semangat bagi para karyawan dalam bekerja. Dalam hal ini, keamanan meliputi keamanan terhadap barang pribadi maupun keamanan tempat kerja yang senantiasa dijaga dan diawasi sehingga para karyawan merasa nyaman dan terlindungi.
- 6) *Hubungan karyawan*, yaitu dengan terjalinnya hubungan yang harmonis dan lancarnya komunikasi baik antara sesama rekan kerja maupun dengan pimpinan perusahaan maka akan mendukung terciptanya peningkatan semangat, motivasi, dan gairah dalam bekerja yang pada akhirnya akan menimbulkan adanya peningkatan kinerja menjadi lebih baik dari yang sebelumnya.

Indikator yang telah dipaparkan diatas merupakan sebuah gambaran baik dari faktor lingkungan fisik dan lingkungan non fisik, yang dimana dengan melihat beberapa indikator tersebut kita bisa mengetahui keadaan lingkungan kerja dalam sebuah perusahaan.

1.1.4. Kompensasi

Kompensasi merupakan seluruh bentuk balas jasa yang diterima oleh para karyawan dari pihak perusahaan sebagai bentuk dari tenaga maupun jasa yang telah mereka berikan kepada perusahaan menurut Singodimedjo dalam tulisan Sutrisno, (2009 : 94 - 98). Sedangkan menurut Malayu S. P. Hasibuan, (2019 : 118) Kompensasi merupakan seluruh pendapatan yang diterima oleh karyawan bisa dalam bentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang bertujuan sebagai imbalan atau upah atas jasa yang telah diberikan kepada suatu perusahaan. Imbalan secara langsung yaitu pemberian upah kepada karyawan secara langsung dan imbalan secara tidak langsung berbentuk manfaat serta pelayanan baik yang telah diberikan oleh pihak perusahaan kepada karyawan. Dalam sebuah perusahaan, kompensasi adalah faktor utama dalam hal kepegawaian yang memiliki tujuan untuk menarik, mempertahankan dan memotivasi para karyawan untuk selalu bekerja dengan giat. Besar kecilnya tingkat kompensasi berhubungan erat dengan tingkat pendidikan, jabatan, serta masa kerja para karyawan Astuti, (2021). Pemberian kompensasi kepada karyawan harus tepat waktu dan sesuai dengan kinerja yang telah mereka capai. Dengan pemberian kompensasi yang tepat waktu maka diharapkan dapat membantu dalam peningkatan kedisiplinan para karyawan, namun jika perusahaan tidak memperhatikan baik mengenai kompensasi bagi para karyawan. Maka tidak menutup kemungkinan perusahaan tersebut akan kehilangan para karyawan yang memiliki kualitas tinggi

sedikit demi sedikit. Hal tersebut diartikan bahwa jika perusahaan kehilangan karyawan, maka perusahaan harus mengeluarkan biaya lagi untuk mencari karyawan yang baru ataupun melakukan pelatihan kepada karyawan yang sudah ada guna menggantikan karyawan yang keluar tersebut Alexander S, (2015).

Menurut Simamora, (2015:445) terdapat indikator dari kompensasi yaitu :

- 1) *Upah dan gaji*, yaitu sebuah imbalan yang dibayarkan kepada para karyawan secara rutin baik mingguan, bulanan, caturwulan, maupun tahunan. Aturan pemberian kompensasi tersebut akan sesuai dengan peraturan dalam suatu perusahaan.
- 2) *Insentif atau bonus*, yaitu imbalan yang diberikan kepada karyawan yang memiliki tujuan karena tingkat kinerja karyawan meningkat melebihi target. Dengan harapan bahwa insentif tersebut dapat mendorong para karyawan untuk lebih produktif dalam bekerja dan mendapatkan imbalan yang sesuai dengan hasil kerja mereka.
- 3) *Fasilitas*, yaitu kompensasi yang berbentuk dalam kemudahan, dan kenikmatan yang dapat dirasakan oleh para karyawan. Seperti voucher belanja, tiket liburan, fasilitas mobil perusahaan, fasilitas rumah dinas, dan fasilitas lain yang menguntungkan para karyawan.
- 4) *Tunjangan*, yaitu imbalan yang berwujud tidak langsung yang diberikan kepada para karyawan dalam bentuk asuransi kesehatan, cuti, rencana pendidikan, maupun pensiun.

1.1.5. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan mengungkapkan perasaan emosional mereka mengenai senang atau tidak senang dalam melakukan pekerjaannya. Yang dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan kerja seorang karyawan mampu mencerminkan perasaannya terhadap pekerjaan yang mereka lakukan yang mana dapat terlihat dari sikap positif mereka dalam melakukan sebuah pekerjaan dan segala sesuatu yang mereka hadapi di lingkungan kerja dalam perusahaan tersebut Handoko, (2001). Menurut Edy Sutrisno, (2019, P.74) Kepuasan kerja merupakan sebuah sikap yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap pekerjaan yang memiliki hubungan dengan kondisi yang ada dalam tempat kerja, seperti situasi lingkungan kerja, tingkat kompensasi atau upah yang diterima, serta beberapa hal lain yang menyangkut dengan faktor fisik serta psikologis karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang menjadi pertimbangan bagi para karyawan untuk royal atau tidaknya kepada perusahaan. Jika seorang karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi maka mereka akan mengerjakan pekerjaannya dengan perasaan senang dan puas serta tidak menilai bahwa pekerjaan tersebut adalah sebuah beban bagi mereka. Karyawan dapat merasakan adanya kepuasan dalam bekerja ketika terdapat keseimbangan antara harapan karyawan itu sendiri dengan kenyataan yang mereka dapat di perusahaan. Maka dari itu, perusahaan harus selalu memperhatikan tingkat kepuasan kerja para karyawan karena jika karyawan tidak merasa puas dalam bekerja maka akan menimbulkan kondisi yang tidak menguntungkan bagi perusahaan. Kondisi tersebut meliputi malas dalam bekerja, sering bolos kerja, sengaja membuat kesalahan dalam bekerja, sering membuat

masalah di lingkungan kerja, menentang pimpinan, serta perilaku agresif lainnya yang dapat berdampak buruk terhadap keberlangsungan kinerja dan produktivitas perusahaan Edy Sutrisno, (2010).

Indikator dari kepuasan kerja menurut Widodo, (2015) yaitu :

- 1) *Gaji/Kompensasi*, yaitu jumlah bayaran yang akan diterima oleh seorang karyawan jika mereka sudah melakukan sebuah pekerjaan yang dirasa adil dan sesuai dengan kebutuhan.
- 2) *Pekerjaan itu sendiri*, yaitu isi dari pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan apakah mereka merasa puas dengan apa yang telah dikerjakan.
- 3) *Rekan kerja*, yaitu aktivitas yang dilakukan antara satu karyawan dengan karyawan yang lain atau rekan kerja yang dimana mereka sering melakukan interaksi bersama dalam melaksanakan pekerjaan baik interaksi yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan.
- 4) *Pimpinan*, yaitu seseorang yang memiliki hak untuk memerintah bawahan atau karyawan serta memberikan petunjuk dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. Cara kerja pimpinan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan dilihat dari menyenangkan atau tidak menyenangkannya pimpinan tersebut memperlakukan para karyawan.
- 5) *Promosi*, yaitu kemungkinan seorang karyawan untuk naik jabatan yang dapat dilihat dari perkembangan kinerja mereka.
- 6) *Lingkungan kerja*, yaitu kondisi lingkungan kerja yang kondusif akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang dapat dilihat dari kenyamanan mereka dalam bekerja tanpa terganggu dengan apapun.

1.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian (Tahun)	Variabel Penelitian	Hasil
1.	(Titin Titin, Yunni Rusmawati DJ, 2021)	Karakteristik Pekerjaan, Quality Of Work Life Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	Karakteristik Pekerjaan, Quality Of Work Life, dan Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .
2.	(Dwi Susilo, 2021)	Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi memiliki pengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .
3.	(M Misbahuddin,	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kompensasi terhadap <i>Organizational</i>	Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja memiliki pengaruh

	M. Heikal, 2021)	<i>Citizenship Behavior (OCB)</i> dengan Komitmen Organisasi sebagai Variable Intervening	positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> namun Kompensasi berpengaruh negatif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .
4.	(Sholikhah, C. I. R., & Frianto, 2022)	Pengaruh kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .	kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .
5.	(Siti, Syamsul, Kusuma, 2022)	Trilogi Kepemimpinan Ki Hajar Dewantara dan Kompensasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> melalui Etos Kerja	Trilogi Kepemimpinan Ki Hajar Dewantara, Kompensasi dan Etos Kerja memiliki pengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .
6.	(Widiyanti, 2022)	Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, dan Kepemimpinan Transformasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .	Kepuasan Kerja, dan Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> namun Komitmen Organisasi berpengaruh negatif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .

Sumber : hasil kajian penulis, 2022

1.3. Pengembangan Hipotesis

1.3.1. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Eka Wilda dalam Laksono, B., & Wilasittha, (2021) menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan sebuah kondisi yang ada disekitar para karyawan yang memiliki tujuan untuk mendukung dan membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Ayu, N. P., & Solichin, (2022), Amjad M, Muinah F, (2022), Rizkina, (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)*. Berdasarkan uraian tersebut diajukan hipotesis pertama pada penelitian ini, yaitu :

H1 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)*.

1.3.2. Pengaruh Kompensasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Afandi dalam Saputra, (2021) mengemukakan bahwa kompensasi adalah suatu pendapatan yang dapat berbentuk uang maupun barang baik langsung maupun tidak langsung yang akan diterima oleh karyawan dan memiliki tujuan sebagai sebuah imbalan dari perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Subianto,

(2021), Fajarwati, (2022), Mirsyah, (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)*. Berdasarkan uraian tersebut diajukan hipotesis kedua pada penelitian ini, yaitu :

H2 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kompensasi terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)*.

1.3.3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Lingkungan kerja merupakan faktor yang cukup penting dalam peningkatan kinerja karyawan sehingga dapat membantu dalam terciptanya kepuasan kerja para karyawan. Dalam hal ini, lingkungan kerja diartikan sebagai kondisi dimana para karyawan melakukan pekerjaan sehingga sudah sepatutnya perusahaan memperhatikan kondisi lingkungan kerja yang sesuai agar para karyawan merasa aman dan nyaman ketika bekerja (Junaidi, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Hariani, M. Al Hakim, (2021), Iswanto, D. Wibowo, (2021), Mukson, M. Lubis, (2022) Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian tersebut diajukan hipotesis keempat pada penelitian ini, yaitu :

H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja

1.3.4. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja

Sistem kompensasi dalam sebuah perusahaan harus berhubungan dengan tujuan dan strategi perusahaan itu sendiri. Menyadari pentingnya seorang karyawan dalam sebuah perusahaan, maka perusahaan harus lebih memperhatikan dalam hal pemberian kompensasi yang dimana kompensasi tersebut digunakan sebagai imbalan yang sesuai dengan beban kerja yang telah diemban oleh para karyawan. Kompensasi ini bertujuan sebagai sebuah penghargaan terhadap apa saja yang telah karyawan kerjakan yang dimana semakin tinggi tingkat kompensasi yang diterima karyawan maka kepuasan kerja karyawan pun akan meningkat. Hal ini akan meningkatkan motivasi karyawan untuk melaksanakan seluruh pekerjaan yang telah diberikan (Rahayu, Ni Made Nadya; Riana, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Aprinawati, A. Agustini, F. (2021), Hakim, D. R. dkk, (2022), Herispon, Firdaus, (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian tersebut diajukan hipotesis kelima pada penelitian ini, yaitu :

H4 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompensasi terhadap kepuasan kerja

1.3.5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Siagian dalam Tanjung, H. Hardita, A. P. (2022) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan reaksi seorang karyawan terhadap apa yang diharapkan pada saat bekerja dengan apa yang akan mereka dapatkan setelah melaksanakan pekerjaan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Rinaldi, (2021), Fitri, dkk (2022), Ismaillah, R. R. Prasetyono, (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan

kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)*. Berdasarkan uraian tersebut diajukan hipotesis ketiga pada penelitian ini, yaitu :

H5 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)*

1.3.6. Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening

Lingkungan kerja sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak perusahaan, meskipun lingkungan kerja tidak termasuk dalam proses produksi perusahaan, namun lingkungan kerja dapat berpengaruh terhadap para karyawan yang melakukan proses produksi tersebut dan akan berhubungan juga terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Jika lingkungan kerja diperusahaan dalam kondisi stabil dan kondusif maka karyawan akan merasa nyaman pada saat bekerja dan akan lebih berkonsentrasi, hal ini akan mendukung dalam peningkatan kepuasan kerja dan pada akhirnya akan menciptakan perilaku OCB disetiap karyawan Cahyadi dalam (Nurhayati, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Is Khazamah, dkk, (2021), Farisi,S, Juliana, (2021), Rahman S, dkk, (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)*. Berdasarkan uraian tersebut diajukan hipotesis keenam pada penelitian ini, yaitu :

H6 : Kepuasan kerja mampu memediasi hubungan antara lingkungan kerja dengan *organizational citizenship behavior (ocb)*.

1.3.7. Kompensasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening

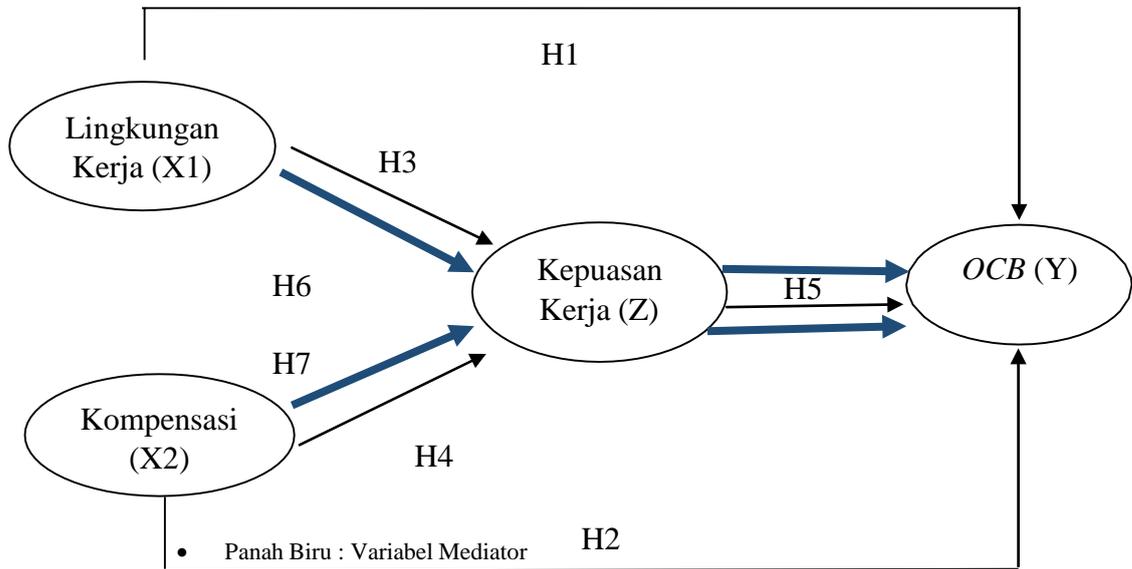
Kompensasi merupakan sebuah imbalan yang memiliki bermacam bentuk yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawan atas jasa yang telah mereka lakukan kepada perusahaan. Kompensasi yang diberikan kepada karyawan harus sesuai kebutuhan, layak, adil, dan dapat memuaskan karyawan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja dan juga menciptakan perilaku *organizational citizenship behavior (ocb)* yang pada akhirnya akan menguntungkan kedua belah pihak, baik pihak perusahaan maupun pihak karyawan itu sendiri Lewa dan Subowo dalam Riyadi, (2011). Penelitian yang dilakukan oleh Siti Muayanah, Andi Tri Haryono, (2017), Asrofi, (2020), Utami, A, dkk, (2022). Hasil Penelitian kepuasan kerja mampu memediasi kompensasi terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)*. Berdasarkan uraian tersebut diajukan hipotesis keenampada penelitian ini, yaitu :

H7 : kepuasan kerja mampu memediasi hubungan antara Kompensasi terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)*

1.4. Model Penelitian

Gambar 2.1

Model Penelitian



Sumber : Penelitian yang dikembangkan, 2022

Gambar 2.1 menunjukkan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah lingkungan kerja dan kompensasi dengan variabel dependen dalam penelitian ini adalah *organizational citizenship behavior (ocb)*. Pengaruh variabel independen ini dirumuskan dalam tujuhhipotesis.

BAB 3

Metode Penelitian

2.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja (X1), kompensasi (X2) terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* (Y) dengan kepuasan kerja (Z) sebagai variabel intervening. Obyek penelitian pada penelitian ini adalah lingkungan kerja, kompensasi, *organizational citizenship behavior (ocb)*, dan kepuasan kerja. Subyek penelitian pada penelitian ini adalah karyawan di Kantor Bank Jateng Cabang Demak.

2.2. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau orang atau kasus yang dimana memiliki tujuan untuk mendapatkan hasil penelitian yang akan digeneralisasikan Swarjana, (2022). Populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan yang bekerja disuatu perusahaan. Di dalam penelitian ini, populasi pada Kantor Bank Jateng Cabang Demak sebanyak 100 orang.

2.3. Sampel

Sampel menurut Cramer & Howitt dalam Swarjana, (2022) adalah kumpulan kasus yang dipilih dan ditarik dari kumpulan populasi kasus yang lebih besar dengan tujuan untuk memperkirakan karakteristik yang ada dalam kumpulan populasi yang lebih besar tersebut. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *sampling* yaitu *Purposive Sampling*. Menurut (Sugiyono, 2019) *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan adanya pertimbangan tertentu. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan memilih beberapa karyawan yang sengaja dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan peneliti serta sesuai dengan data penilaian kinerja karyawan yang telah didapatkan.

Kriteria penentuan sampel :

1. Karyawan dengan status sebagai karyawan tetap
2. Karyawan dengan jabatan :

• Tim Supporting = 6	• Customer Service = 2
• Tim Pemasar = 4	• Kepala Cabang Pembantu = 2
• Analis Kredit = 12	• Kepala Kantor Kas = 6

Dengan demikian, sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap pada Kantor Bank Jateng Cabang Demak yang berjumlah 32 orang.

2.4. Sumber Data

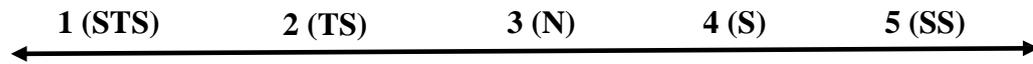
Sumber data yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang secara langsung diberikan kepada pengumpul data Sugiyono, (2019:296). Peneliti mengumpulkan data primer dengan cara menyebar kertas kuesioner kepada salah satu karyawan yang kemudian kertas kuesioner tersebut akan disebarakan kepada karyawan lainnya.

2.5. Metode Pengumpulan Data

2.5.1. Kuesioner

Sugiyono, (2019:199) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara memberikan kumpulan pertanyaan atau pernyataan kepada responden yang kemudian akan mereka jawab. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang bertujuan untuk menunjukkan opini atau jawaban dari pertanyaan atau pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan penilaian seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial yang terjadi yang dimana dalam setiap variabelnya akan diukur dan dijelaskan menjadi sebuah tolak ukur penyusunan instrumen pertanyaan atau pernyataan Sugiyono, (2019:146). Bentuk pertanyaan dalam skala likert, yaitu bentuk pilihan dari skala sangat positif sampai ke skala sangat negatif yang dimulai dari sangat setuju, setuju, ragu - ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Dalam kuesioner penelitian ini, peneliti menggunakan skala 1 - 5 dengan menggunakan sistem *favorable*, yaitu :



Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Dan kemudian para responden diminta untuk memberikan opini atau pendapat pada setiap pertanyaan atau pernyataan yang telah tertera pada lembar kuesioner dengan cara memberikan tanda centang (√) pada salah satu kolom pilihan skala yang sesuai dengan pendapat responden.

2.6. Definisi Operasional Variabel

Menurut Koentjaningrat dalam Susiwati, (2020) definisi operasional variabel adalah definisi yang didasari oleh suatu karakteristik dan dapat diobservasikan dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep yang memberikan gambaran mengenai perilaku atau gejala yang dapat diuji, diamati, dan kebenarannya dapat ditentukan oleh orang lain.

Berikut tabel definisi operasional variabel dalam penelitian ini :

Tabel 3

Definisi Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Indikator	Skala Ordinal
1	<p><i>Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)</i></p> <p><i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> merupakan sebuah perilaku positif yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dan dapat terlihat dari kesukarelaan mereka dalam melakukan pekerjaan dan melebihi apa yang telah ditugaskan oleh perusahaan serta dalam hal ini, sikap <i>organizational citizenship behavior (ocb)</i> memiliki peran yang penting dalam membantu</p>	<p>Indikator <i>organizational citizenship behavior (ocb)</i>. menurut Organ <i>et. al</i> dalam Yohanes S, (2022) yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Altruism</i>, yaitu mau menolong 2. <i>Courtesy</i>, yaitu sikap antisipasi 3. <i>Sportsmanship</i>, yaitu sportivitas. 4. <i>Conscientiousness</i>, yaitu bertanggung jawab 	Skala Likert 1 - 5

	peningkatan keberhasilan perusahaan (Iis Kartini, 2017)	5. <i>Civic Virtue</i> , yaitu sikap mendukung perusahaan	
2	Lingkungan Kerja (X1) Lingkungan Kerja adalah seluruh unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung pada sebuah perusahaan yang akan menimbulkan dampak yang baik maupun dampak buruk terhadap tingkat kinerja dan juga kepuasan kerja para karyawan (Edy Sutrisno, 2010)	Indikator lingkungan kerja menurut (Sedarmayanti, 2014) yaitu : 1. Penerangan 2. Suhu Udara 3. Suara bising 4. Kebersihan 5. Keamanan 6. Hubungan karyawan	Skala Likert 1 - 5
3	Kompensasi (X2) Kompensasi merupakan seluruh pendapatan yang diterima oleh karyawan bisa dalam bentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang bertujuan sebagai imbalan atau upah atas jasa yang telah diberikan kepada suatu perusahaan (Malayu S. P. Hasibuan, 2019)	Indikator kompensasi menurut (Simamora, 2015), yaitu : 1. Upah atau gaji 2. Insentif atau bonus 3. Fasilitas 4. Tunjangan	Skala Likert 1 - 5
4	Kepuasan Kerja (Z) Kepuasan Kerja merupakan sebuah sikap yang ditunjukkan karyawan terhadap pekerjaan yang memiliki hubungan dengan kondisi di tempat kerja, seperti situasi lingkungan kerja, tingkat kompensasi atau upah yang diterima, serta hal lain yang menyangkut dengan faktor fisik serta psikologis karyawan (Edy Sutrisno, 2019)	Indikator kepuasan kerja menurut (Widodo, 2015), yaitu : 1. Gaji atau kompensasi 2. Pekerjaan itu sendiri 3. Rekan Kerja 4. Pimpinan 5. Promosi 6. Lingkungan Kerja	Skala Likert 1 - 5

Sumber : dari beberapa jurnal, untuk studi skripsi ini, 2022

2.7. Alat Analisis Data

Analisis data merupakan proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari lapangan yang dimana hasil data tersebut diorganisasikan ke dalam beberapa kategori agar dapat dijabarkan, disusun, dan disintesa agar mudah untuk dipilih dan mendapatkan data yang penting untuk dipelajari sehingga dapat dibuat kesimpulan Pangastuti, M., & Choiri, (2022). Analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah analisis kuantitatif dan *Partial Least Square (PLS)*.

Analisis data kuantitatif dapat disebut juga sebagai data yang berupa angka yang memiliki arti data yang sebenarnya dan bertujuan untuk mempermudah dalam memahami apa yang ada dalam data tersebut Zulfikri, (2016:118). Dalam penelitian ini alat analisis data yang digunakan adalah pendekatan Partial Least Square (PLS). PLS merupakan model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis pada komponen atau varian Astakoni, (2020). Metode PLS (Partial Least Square) merupakan metode analisis yang bersifat powerfull dimana metode ini tidak banyak menggunakan asumsi serta dapat menggunakan sampel kecil Sandria W, dkk, (2022). Metode Partial Least Square (PLS) memiliki beberapa tahapan yang harus dilalui dan akan saling mempengaruhi satu dengan yang lain. Tahapan yang dilalui adalah sebagai berikut :

2.7.1. Analisis Outer Model

Analisis outer model merupakan jenis uji analisis yang menampilkan hubungan antara variabel konstruk dengan indikator yang sesuai (Hair et al (2016). Dalam tahapan evaluasi outer model, terdapat beberapa jenis uji yang harus dilalui, yaitu :

a. Uji Validitas

Aplikasi Smart-PLS memiliki dua standar dalam pengukuran validitas sebuah konstruk (konsep yang dapat diamati dan diukur), yaitu validitas *convergent* dan validitas diskriminan. Uji validitas *convergent* digunakan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara indikator variabel dari variabel itu sendiri yang seharusnya memiliki hubungan yang erat. Pengukuran ini dapat diterima apabila nilai Average Variance Extracted (AVE) lebih besar 0,5 untuk penelitian sejenis dengan penelitian ini. Sedangkan uji validitas diskriminan digunakan dengan tujuan untuk mengetahui dan memastikan sejauh mana suatu konstruk berbeda dengan konstruk yang lainnya. Dalam Hair et al, (2016) metode pengukuran yang digunakan adalah skala Fornell dan Larcker menyatakan bahwa sebuah konstruk akan dianggap valid apabila memiliki nilai korelasi lebih dari 0,7 dan menggunakan pengamatan cross loading untuk membandingkan nilai suatu konstruk dengan konstruk yang lainnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks dari suatu alat pengukur yang dapat diandalkan dan dipercaya. Hal ini menunjukkan sebuah hasil pengukuran itu akan tetap konsisten jika uji dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama hal itu dapat dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan uji pengukuran secara berulang kali Sugiono, dkk, (2020). Untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu menggunakan nilai composite reliability yang harus lebih besar dari 0,7. Apabila keseluruhan nilai variabel laten memiliki nilai composite reliability sebesar 0,7 maka konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang baik atau kuesioner yang

digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini sudah konsisten Hair et al (2016).

2.7.2. Analisis Inner Model

Analisis inner model merupakan model yang menggambarkan hubungan antar konstruk (variable laten) (Faizah, 2021). Perhitungan dalam uji ini berpedoman pada perintah dalam Alogaritma PLS. Dalam tahapan evaluasi inner model, terdapat beberapa jenis uji yang harus dilalui, yaitu :

a. Uji Nilai R^2 (R-Square)

Menurut (Hair, et al, 2016) Apabila R-square menunjukkan nilai 0.25 artinya adalah terdapat pengaruh yang lemah, sedangkan nilai 0.50 artinya moderate (tidak terlalu lemah, namun juga tidak terlalu kuat), dan nilai 0.75 menunjukkan bahwa pengaruhnya kuat.

b. Uji Bootstrapping

Dalam analisis bootstrapping, batas maksimal p values adalah 0,05 dan nilai t-statistik harus lebih dari 1,96 untuk menunjukkan signifikansi pengaruh.