

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan persaingan dalam dunia usaha saat ini menjadi semakin tinggi. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut, suatu perusahaan harus dapat mengembangkan dan mengelolah berbagai sumber daya yang memiliki perusahaan seperti modal, material dan mesin untuk mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan juga membutuhkan sumber daya manusia yaitu para karyawan. Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya, perusahaan membutuhkan seseorang yang memiliki kemampuan, motivasi dan dukungan individu yang diterima (Charmiatty, 2019).

Perilaku karyawan yang bersedia melakukan pekerjaan diluar tugas yang diwajibkan kepadanya merupakan salah satu bentuk perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Yusup (2017), OCB merupakan perilaku kerja ekstra yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun berfungsi mendukung fungsi organisasi secara efektif. Meningkatnya perilaku OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan (internal) seperti moral, rasa puas, sikap positif dan lain sebagainya. Sedangkan faktor yang berasal dari luar karyawan (eksternal) seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan dan budaya perusahaan (Robbins, 2017).

Koperasi memberikan pelayanan simpan pinjam untuk masyarakat dan menjadi tanggung jawab dari karyawan untuk memberikan pelayanan yang prima. Dalam memberikan pelayanan tersebut, terdapat perilaku karyawan yang secara sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi dari standar tugas yang diberikan kepadanya, demi membantu keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kondisi ini menunjukkan adanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimiliki oleh karyawan. Menurut Syahrani (2017), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja fisik, komitmen organisasi dan iklim organisasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan beberapa orang karyawan Koperasi Sedana Sari, terdapat fenomena permasalahan pada indikator *conscientiousness* dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Koperasi Sedana Sari. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian karyawan dalam memenuhi target kerja pada Koperasi Sedana Sari, karena adanya kerja sama antar karyawan dalam pencapaian target. Adapun pencapaian target kerja karyawan Koperasi Sedana Sari ditinjau dari penghimpunan dana, penyaluran dana dan asset dapat disajikan pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Pencapaian Rencana Kerja Koperasi Sedana Sari

Keterangan	Tahun 2020			Tahun 2021		
	Target (Rupiah)	Realisasi (Rupiah)	%	Target (Rupiah)	Realisasi (Rupiah)	%
Penghimpunan Dana	108.859.140.000	103.519.350.000	95	130.115.341.000	117.998.413.000	91
Penyaluran Dana	108.986.442.000	100.552.556.000	92	135.516.213.000	123.617.874.000	91
Asset	134.442.765.000	132.786.213.000	99	145.442.343.000	140.213.786.000	96

Sumber: Koperasi Sedana Sari (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa selama 2 tahun terakhir, memang menjadi peningkatan pada realisasi penghimpunan dana pihak ketiga, penyaluran dana dan asset namun peningkatan ini sangat jauh dari rencana kerja yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya. Penghimpunan dana pihak ketiga berupa tabungan dan deposito hanya bisa terealisasi sebesar 95% ditahun 2020 dan mengalami penurunan sebesar 91% ditahun 2021. Sedangkan penyaluran dana berupa pemberian fasilitas kredit hanya bisa terealisasi sebesar 92% ditahun 2020 dan mengalami penurunan ditahun 2021 menjadi 93%. Begitu pula asset yang hanya bisa direalisasi sebesar 93% ditahun 2020 dan mengalami penurunan di tahun 2021 menjadi 90%. Tidak tercapainya rencana kerja tersebut mengindikasikan masih rendahnya kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan karyawan bagian administrasi dana pada Koperasi Sedana Sari, terdapat fenomena permasalahan pada indikator fasilitas kerja dari lingkungan kerja fisik. Hal ini dapat dilihat dari masih perlunya peningkatan fasilitas kerja pada Koperasi Sedana Sari sehingga menunjang perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Masih kurangnya penerangan dalam ruangan

kerja menyebabkan kendala dalam penyelesaian pekerjaan. Fasilitas kerja yang belum sesuai dengan kebutuhan karyawan ini menyebabkan rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari karyawan Koperasi Sedana Sari.

Hasil wawancara awal dengan karyawan bagian penagihan kredit (kolektor) pada Koperasi Sedana Sari, terdapat fenomena permasalahan pada indikator *affective commitment* dari karyawan Koperasi Sedana Sari. Masih rendahnya motivasi dan keinginan untuk berkontribusi lebih atau melebihi batas jam kerja normal bagi organisasi. Karyawan hanya bersedia bekerja sesuai dengan batas kerja normal karena Koperasi Sedana Sari belum mampu memberikan motivasi dalam peningkatan semangat kerja karyawan sehingga menyebabkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang rendah. Karyawan tidak bersedia menyelesaikan penagihan kredit sesuai target harian, karyawan menunda penagihan kredit jika batas waktu kerja telah habis dan memilih melakukan penagihan keesokan harinya. Hal ini menyebabkan target harian tidak dapat diselesaikan dengan baik.

Hasil wawancara awal dengan pimpinan pada Koperasi Sedana Sari, terdapat fenomena permasalahan pada indikator komunikasi dari karyawan Koperasi Sedana Sari. Masih kurangnya komunikasi yang dilakukan secara rutin dan dilakukan secara dua arah. Setiap karyawan merasa adanya kesibukan masing-masing sehingga mengurangi komunikasi yang dilakukan antar karyawan.

Fenomena yang terjadi pada Koperasi Sedana Sari menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu lingkungan kerja fisik, komitmen organisasi dan iklim organisasi. Faktor pertama yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah lingkungan kerja fisik. Menurut Robbins (2017: 86), lingkungan adalah lembaga-lembaga atau kekuatan-kekuatan diluar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan teknologi.

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung (Nawawi, 2015: 119). Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori yaitu pertama, lingkungan yang langsung berhubungan dengan pegawai (seperti pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya) dan kedua, lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia (Sedamaryanti, 2015: 21).

Lingkungan kerja fisik yang baik memberikan rasa nyaman bagi pegawai dalam bekerja sehingga pegawai bersedia bekerja di luar batas jam kerja normal atau memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi. Hal ini berarti lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Hal ini sejalan dengan penelitian Kirana dkk (2022) dan Nilamsari (2021) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Lingkungan kerja adalah tempat karyawan bekerja kesehariannya. Lingkungan kerja yang baik memungkinkan karyawan melakukan tugasnya dengan baik dan memberi rasa aman bagi karyawan (Arimwibowo dan Sofiati, 2018). Selain itu, lingkungan kerja yang tepat dapat mempengaruhi perilaku karyawan dalam menjalankan pekerjaannya untuk mencapai efektifitas perusahaan. Semakin baik lingkungan kerja maka perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan semakin tinggi. Hasil penelitian berbeda dari Hartati (2020) yaitu lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Faktor kedua yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah komitmen organisasi. Sumber daya manusia atau karyawan dapat mencapai kinerja yang maksimal dan mampu bekerja melebihi batas kerja normal karena didukung dengan adanya komitmen organisasi. Sunarto (2018) menguraikan bahwa komitmen adalah kecintaan dan kesetiaan yang terdiri dari penyatuan dengan tujuan dan nilai-nilai perusahaan, keinginan untuk tetap berada dalam organisasi dan kesediaan untuk bekerja keras atas nama organisasi. Komitmen organisasional adalah kekuatan relatif dari sebuah identifikasi individu dengan keterlibatan sebuah organisasi. Komitmen menghadirkan sesuatu di luar loyalitas belaka terhadap suatu organisasi. Komitmen meliputi suatu hubungan yang aktif dengan organisasi dimana individu bersedia untuk memberikan sesuatu dari

diri mereka untuk membantu keberhasilan dan kemakmuran organisasi (Sopiah, 2018).

Komitmen organisasi merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasinya, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi sertamempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi (Nawawi, 2017). Komitmen organisasi pada dasarnya adalah keterlibatan danloyalitas yang ditampakkan oleh karyawan terhadap organisasinya atau perusahaannya (Wening, 2017).

Berkaitan loyalitas tersebut, maka seorang pekerja akan rela untuk bekerja melebihi apa yang seharusnya ia kerjakan. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian Pratama (2017), Putra (2018), Nugraha (2018), Dewi(2019) dan Fitri (2021) menemukan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), semakin tinggi komitmenorganisasi maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan semakin tinggi. Hal ini dipengaruhi oleh indikasi bahwa karyawan yang memiliki loyalitas dankomitmen akan berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan dan bertanggung jawab atas segala pekerjaan dan aktif mencari informasi- informasi penting yang berguna bagi organisasi. Selain itu karyawan telah memiliki keterikatan emosional sehingga dengan rela dan ikhlas melakukan perilaku ekstra seperti membantu rekan kerja lain yang membutuhkan tanpa mengharapkan

imbalan yang artinya peningkatan komitmen organisasi akan menyebabkan peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian Rahmi (2020) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan yang terikat dengan perusahaan karena pertimbangan untung rugi cenderung tidak bersedia menampilkan perilaku- perilaku yang tidak mendapatkan *reward* sehingga karyawan tersebut tidak dapat diharapkan peduli terhadap kelangsungan hidup perusahaan, tidak suka bekerja keras dan tidak mau mengambil tanggung jawab ekstra.

Faktor ketiga yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah iklim organisasi. Menurut Wirawan (2017) mendefinisikan iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan, dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau yang terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi. Iklim organisasi yang kondusif akan mendorong kenyamanan anggota organisasi dalam berkegiatan dan dapat berkonsentrasi dalam bekerja, sehingga mampu menghasilkan kinerja yang tinggi. Iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap,

perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi.

Iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Mahendra, 2017). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ukkas (2017), Khairuddin (2020) dan Lestari (2021) menemukan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Semakin baik iklim organisasi dalam suatu perusahaan maka akan semakin tinggi perilaku *organizational citizenship behaviour* dari karyawan. Iklim organisasi yang kondusif membuat karyawan merasa ingin melakukan pekerjaan melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan. Hasil ini diperkuat dengan penelitian Fitriani (2017) yang menemukan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Semakin tinggi iklim organisasi karyawan maka OCB mengalami peningkatan. Sebaliknya, semakin rendah iklim organisasi karyawan maka OCB mengalami penurunan. Pembagian tugas dan peran yang jelas dalam organisasi membuat karyawan terlibat secara penuh dalam proses kerja dan adanya sikap saling mendukung antar karyawan sehingga karyawan pasti akan memberikan yang terbaik demi kemajuan perusahaan dan merasa bangga menjadi bagian dari organisasi. Hasil penelitian berbeda ditemukan oleh Mahsuni (2016) yang menemukan bahwa iklim organisasi berpengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang artinya peningkatan iklim organisasi dapat menurunkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Komitmen Organisasi Dan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Koperasi Sedana Sari”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian fenomena dan perbedaan hasil penelitian sebelumnya maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Koperasi Sedana Sari?
- 2) Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Koperasi Sedana Sari?
- 3) Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Koperasi Sedana Sari?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan dari dilaksanakan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Koperasi Sedana Sari.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Koperasi Sedana Sari.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Koperasi Sedana Sari.

1.4 Manfaat Penelitian

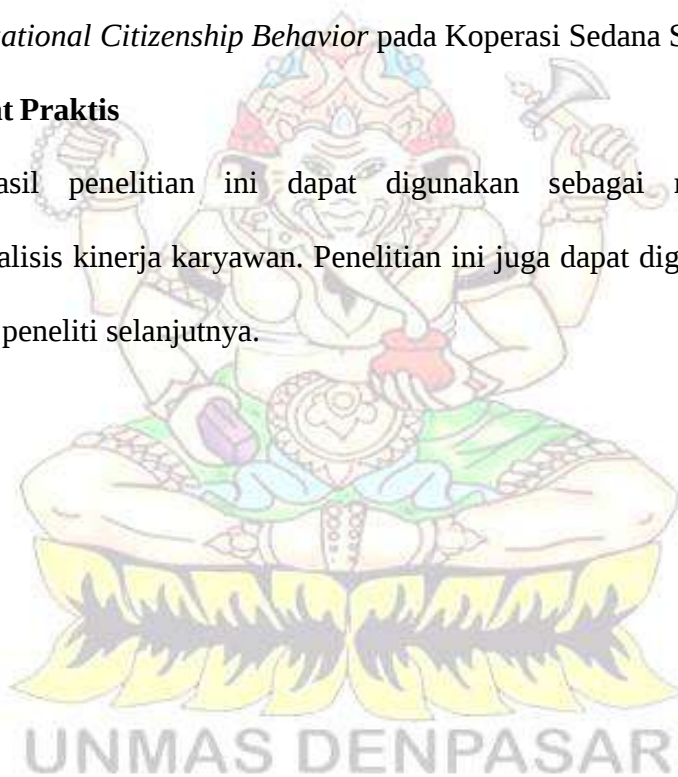
Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan memberikan tambahan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh lingkungan kerja fisik, komitmen organisasi dan iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Koperasi Sedana Sari.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam menganalisis kinerja karyawan. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi peneliti selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Lingkungan Kerja Fisik

1) Pengertian Lingkungan Kerja Fisik

Menurut Suwanto dan Priansa (2014:163) bahwa lingkungan kerja dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Menurut Sedarmayanti (2015:21), lingkungan kerja dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu :

a) Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dalam dua Kategori yaitu pertama, Lingkungan yang langsung berhubungan dengan pegawai (seperti pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya) dan kedua, lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia.

b) Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun sesama rekan kerja atau dengan bawahan. Lingkungan non fisik adalah kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

Lingkungan kerja fisik adalah segala suatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibedakan (Nawawi, 2015:119) sedangkan menurut Sihombing (2014:15). Lingkungan kerja fisik adalah salah satu unsur yang harus didayagunakan oleh organisasi sehingga menimbulkan rasa nyaman, tenteram dan dapat meningkatkan hasil kerja yang baik untuk meningkatkan kinerja organisasi tersebut.

Berdasarkan uraian pendapat ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik adalah segenap factor-faktor fisik yang Bersama-sama merupakan suatu suasana fisik yang meliputi suatu tempat kerja. Lingkungan kerja fisik merupakan sesuatu yang berada di sekitar para pekerja yang meliputi cahaya, warna, udara, suara serta musik yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas.

2) Aspek Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat dibagi menjadi beberapa bagian atau bisa disebut juga aspek pembentuk lingkungan kerja, bagian-bagian itu bisa diuraikan sebagai berikut (Simanjuntak, 2015:39):

a) Pelayanan kerja

Pelayanan pegawai merupakan aspek terpenting yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan terhadap tenaga kerja. Pelayanan yang baik perusahaan akan membuat pegawai lebih bergairah dalam bekerja, mempunyai rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, serta dapat terus menjaga nama baik perusahaan memulai produktivitas kerjanya dan tingkah lakunya. Pada umumnya

pelayanan pegawai meliputi beberapa hal yakni pelayanan makan dan minum, pelayanan kesehatan dan pelayanan kamar kecil/kamar mandi ditempat kerja, dan sebagainya.

b) Kondisi Kerja

Kondisi kerja pegawai sebaiknya diusahakan oleh manajemen perusahaan sebaik mungkin agar timbul rasa aman dalam bekerja untuk pegawainya meliputi penerangan yang cukup, suhu udara yang tepat, kebisingan yang dapat dikendalikan, pengaruh warna, runag gerak yang diperlukan dan keamanan kerja pegawai.

c) Hubungan pegawai

Hubungan pegawai akan menentukan dalam menghasilkan produktivitas kerja. Hal ini disebabkan karena adanya hubungan antara motivasi serta semangat dan kegairahan kerja dengan hubungan yang kondusif antar sesama pegawai dalam bekerja, ketidakserasian hubungan antara pegawai dapat menurunkan motivasi dan kegairahan yang akibatnya akan dapat menurunkan produktivitas kerja.

3) Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dan dapat mempengaruhi karyawan. Siagian (2014:59) mengemukakan bahwa dimensi lingkungan kerja fisik terdiri dari beberapa indikator yaitu:

a) Bangunan tempat kerja

Bangunan tempat kerja di samping menarik untuk dipandang juga dibangun dengan pertimbangan keselamatan kerja, agar karyawan

merasa nyaman dan aman dalam melakukan pekerjaannya.

b) Peralatan kerja yang memadai

Peralatan yang memadai sangat dibutuhkan karyawan karena akan mendukung karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diembannya di dalam perusahaan.

c) Fasilitas

Fasilitas perusahaan sangat dibutuhkan oleh karyawan sebagai pendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di perusahaan. Selain itu ada hal yang perlu di perhatikan oleh perusahaan yakni tentang cara memanusiakan karyawannya, seperti tersedianya fasilitas untuk karyawan beristirahat setelah lelah bekerja dan juga tersedianya tempat ibadah.

d) Tersedianya sarana angkutan

Tersedianya sarana angkutan akan mendukung para karyawan untuk sampai di tempat kerja dengan tepat waktu, baik yang diperuntukkan bagi karyawan maupun angkutan umum yang nyaman, murah dan mudah di peroleh.

2.1.2 Komitmen Organisasi

1) Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah kekuatan relatif dari sebuah identifikasi individu dengan keterlibatan sebuah organisasi. Komitmen menghadirkan sesuatu di luar loyalitas belaka terhadap suatu organisasi. Komitmen meliputi suatu hubungan yang aktif dengan organisasi dimana individu bersedia untuk memberikan sesuatu dari diri mereka untuk

membantu keberhasilan dan kemakmuran organisasi (Wijoyo, 2016). Sunarto (2015:17) menguraikan bahwa komitmen adalah kecintaan dan kesetiaan yang terdiri dari penyatuan dengan tujuan dan nilai-nilai perusahaan, keinginan untuk tetap berada dalam organisasi dan kesediaan untuk bekerja keras atas nama organisasi. Komitmen organisasi merupakan rasa kepercayaan kepada perusahaan yang besar kecilnya dipengaruhi beberapa indikator pendukung. Komitmen organisasi dapat dilihat dari 3 faktor kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai organisasi, kemauan untuk mencapai kepentingan organisasi serta keinginan yang kuat mempertahankan keanggotaan organisasi.

Komitmen organisasi adalah identifikasi seseorang dan loyalitas pada organisasi, komitmen organisasi menunjukkan kuatnya pengenalan dan keterlibatan seseorang dalam suatu organisasi (Wening, 2015:5). Komitmen organisasi adalah kecenderungan untuk terikat dalam garis kegiatan yang konsisten karena menganggap adanya biaya pelaksanaan kegiatan yang lain (Mutiara, 2014:125). Sedangkan menurut Sopiah (2014:155) komitmen organisasi adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi.

Berdasarkan uraian pendapat para ahli di atas mengenai komitmen organisasi maka dapat dinyatakan langsung bahwa komitmen organisasi adalah hubungan atau interaksi positif yang timbul antar karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan, interaksi yang timbul ini dalam upaya pencapaian nilai dan tujuan perusahaan yang sama.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi yang telah diterapkan dan menjadi pedoman bagi karyawan untuk terus meningkatkan loyalitas kerjanya sangat dipengaruhi berbagai faktor dalam pencapaiannya. Sopiah (2014:164) mengemukakan ada 5 faktor yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi yaitu budaya keterbukaan, kepuasan kerja, kesempatan personal untuk berkembang, arah organisasi dan penghargaan kerja yang sesuai dengan kebutuhan. Selain itu komitmen organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

a) Kepercayaan

Karyawan yang memiliki komitmen organisasi tentunya akan merasa bangga dapat bergabung dengan perusahaannya. Dalam kerangka komitmen, kepercayaan karyawan pada organisasi menyebabkan karyawan merasa organisasi mampu memenuhi kebutuhan dan menyediakan sarana yang diperlukan pada organisasi menyebabkan antara lain karyawan merasa organisasi mampu memenuhi kebutuhan dan menyediakan sarana yang diperlukan.

b) Kemauan

Kemauan karyawan untuk bekerja lebih giat dan dengan sekuat tenaga demi mencapai tujuan organisasi mencerminkan tingginya tingkat komitmen karyawan. Dengan adanya kemauan dari para karyawan paling tidak dapat digunakan untuk memprediksi tingkah laku karyawan, dalam hal ini tanggung jawabnya pada perusahaan.

c) Kesetiaan

Secara umum kesetiaan menunjuk kepada tekad dan kesanggupan mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang disertai dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Karyawan yang mempunyai kesetiaan yang tinggi pada perusahaan tercermin dari sikap dan tingkah lakunya dalam melaksanakan tugas serta tekad dan kesanggupan mereka terhadap apa yang sedang disepakati bersama.

3) Indikator Komitmen Organisasi

Wijoyo (2016) menguraikan indikator komitmen organisasi yaitu terdiri dari :

a) Identifikasi organisasi.

Merasakan kebanggaan atas organisasinya serta telah menginternalisasikan tujuan dan nilai-nilai inti organisasi dalam dirinya.

b) Keterlibatan diri.

Penyerapan aktivitas dan penerapan peraturan organisasi hingga ke dalam psikologisnya.

c) Loyalitas organisasi.

Sikap afeksi dan penerimaannya terhadap organisasi dibuktikan dengan rasa memiliki yang kuat (*sense of belonging*) terhadap organisasi serta keinginan kuat untuk tetap bertahan dalam organisasi.

2.1.3 Iklim Organisasi

1) Pengertian Iklim Organisasi

Iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap, perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi (Wirawan, 2014:14).

Iklim organisasi adalah kualitas dari lingkungan internal yang secara relatif bertahan lama menjadi pengalaman bagi setiap anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka, dapat didiskusikan dalam suatu set karakteristik atau atribut (sifat) dan menjadi pembeda antara satu organisasi dengan organisasi lainnya (Setiawan, 2015).

Menurut Tagiuri dan Litwin (dalam Wirawan, 2007), iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi dengan mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi. Iklim organisasi adalah gambaran kolektif yang bersifat umum terhadap suasana kerja organisasi yang membentuk harapan dan perasaan seluruh karyawan sehingga kinerja karyawan meningkat. Iklim organisasi tersebut sangat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu dengan menciptakan iklim organisasi yang sehat dalam perusahaan. Dengan demikian, para

karyawan akan semakin bersemangat dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian pengertian iklim organisasi menurut para ahli maka dapat dinyatakan langsung bahwa iklim organisasi adalah suasana lingkungan kerja dari suatu perusahaan atau organisasi yang menunjukkan kualitas lingkungan kerja dan persepsi atau pandangan dari masing-masing karyawan yang sifatnya internal.

2) Ruang Lingkup Iklim Organisasi

Iklim organisasi secara objektif eksis, terjadi di setiap organisasi, dan mempengaruhi perilaku anggota organisasi, tetapi hanya dapat diukur secara tidak langsung melalui persepsi anggota organisasi. Dimensi iklim organisasi adalah unsur, faktor, sifat atau karakteristik iklim organisasi. Menurut Wirawan (2014:20) ruang lingkup iklim organisasi :

a) Keadaan lingkungan fisik

Lingkungan fisik adalah lingkungan yang berhubungan dengan tempat, peralatan, proses kerja, persepsi karyawan mengenai tempat kerjanya menciptakan persepsi karyawan mengenai iklim

b) organisasi.

Keadaan lingkungan sosial Lingkungan sosial adalah interaksi antara anggota organisasi. Hubungan tersebut dapat bersifat hubungan formal, informasi kekeluargaan atau profesional.

c) Pelaksanaan sistem manajemen

Sistem manajemen adalah pola proses pelaksanaan manajemen organisasi. Indikator faktor manajemen yang mempengaruhi iklim

organisasi jumlahnya sangat banyak, misalnya karakteristik organisasi (lembaga pendidikan, rumah sakit, militer, dan sebagainya) yang berbeda menimbulkan iklim organisasi yang berbeda.

d) Produk

Produk adalah barang atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi dan sangat mempengaruhi iklim organisasi seperti iklim organisasi dinas kebersihan yang produknya berupa layanan pembersihan sampah, berbeda dengan iklim organisasi perusahaan perbankan yang produknya adalah layanan keuangan.

e) Konsumen yang dilayani

Konsumen yang dilayani dan untuk siapa produk ditujukan misalnya iklim organisasi pada lembaga keuangan BPR berbeda dengan iklim organisasi pada lembaga keuangan bank umum.

f) Kondisi fisik dan kejiwaan anggota organisasi

Persepsi mengenai kondisi fisik dan kejiwaan anggota organisasi sangat mempengaruhi iklim organisasi, kondisi fisik adalah kesehatan, kebugaran, keenergian dan ketangkasan. Kondisi kejiwaan misalnya adalah komitmen, moral, kebersamaan, keseriusan anggota organisasi.

g) Budaya organisasi

Baik budaya organisasi maupun iklim organisasi mempengaruhi perilaku organisasi anggota organisasi yang kemudian mempengaruhi kinerja mereka. Demikian juga dalam budaya organisasi terdapat norma tertulis, tetapi banyak dilanggar oleh anggota organisasi dan tanpa sanksi, sehingga menimbulkan iklim organisasi negatif.

3) Indikator Iklim Organisasi

Greenberg dan Baron dalam Vivi and Rorlen (2007) menyebutkan beberapa indikator iklim organisasi sebagai berikut:

a) Kepercayaan

Dimana setiap karyawan harus berusaha keras dalam mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang didalamnya terdapat keyakinan dan kredibilitas yang didukung oleh pernyataan dan tindakan.

b) Pembuatan keputusan bersama/dukungan

Para karyawan di semua tingkat dalam organisasi harus diajak komunikasi dan berkonsultasi mengenai semua masalah dalam semua kebijakan organisasi yang relevan dengan kedudukan mereka dan berperanserta dalam pembuatan keputusan dan penetapan tujuan.

c) Kejujuran

Suasana umum yang meliputi kejujuran dan keterusterangan harus mewarnai hubungan dalam organisasi, dan karyawan mampu mengatakan apa yang ada dipikiran mereka.

d) Komunikasi

Karyawan organisasi relatif tahu akan informasi yang berhubungan dengan tugas mereka.

e) Fleksibilitas/Otonomi

Karyawan di setiap tingkat dalam organisasi mempunyai kekuatan pada diri sendiri yang mana dapat menerima saran ataupun menolak dengan pikiran terbuka.

f) Resiko pekerjaan

Adanya komitmen dalam organisasi tentang pekerjaan resiko tinggi, kualitas tinggi dan produktivitas tinggi dengan menunjukkan perhatian besar ada anggota lainnya).

2.1.4 *Organizational Citizenship Behaviour*

1) *Pengertian Organizational Citizenship Behaviour*

Organizational citizenship behaviour menurut Organ (dalam Rini, 2014) adalah perilaku kerja individu yang bermanfaat bagi organisasi namun tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh system reward. Perilaku yang dilakukan seseorang melebihi deskripsi kerja formal yang diberikan perusahaan secara sukarela serta tidak secara langsung diberikan penghargaan oleh perusahaan. Meningkatnya perilaku OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan (internal) seperti moral, rasa puas, sikap positif dan lain sebagainya. Sedangkan faktor yang berasal dari luar karyawan (eksternal) seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan dan budaya perusahaan (Siders et.al dalam Rohayati, 2014).

Hal ini senada dengan pendapat Podsakoff (dalam Rohayati, 2014) bahwa ada empat faktor yang mendorong munculnya OCB dalam diri karyawan. Ke-empat faktor tersebut adalah karakteristik individual, karakteristik tugas/pekerjaan, karakteristik organisasional, dan perilaku pemimpin. Karakteristik individu ini meliputi persepsi keadilan, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan persepsi dukungan

pimpinan, karakteristik tugas meliputi kejelasan atau ambiguitas peran, sementara karakteristik organisasional meliputi struktur organisasi, dan model kepemimpinan.

2) Indikator *Organizational Citizenship Behaviour*

Menurut Rini (2014) mengemukakan 5 dimensi yang berada dalam *organizational citizenship behaviour* yang merupakan indikator *organizational citizenship behaviour* yaitu :

a) *Altruism*

Melibatkan diri secara sukarela untuk membantu orang lain, atau mencegah terjadinya suatu masalah yang berhubungan dengan pekerjaan. Dimensi ini menunjukkan perilaku membantu karyawan salnya, membantu dalam mempergunakan peralatan dalam bekerja.

b) *Sportsmanship*

Sikap yang lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi. Memberikan rasa toleransi terhadap gangguan-gangguan pada pekerjaan, tidak mengeluh atau komplain.

c) *Conscientiousness*

Mengerjakan tugas yang diberikan dilakukan dengan cara melebihi atau di atas apa yang telah disyaratkan oleh organisasi.

d) *Courtesy*

Perilaku membantu seseorang mencegah terjadinya suatu permasalahan atau membuat langkah-langkah untuk meredakan atau mengurangi berkembangnya suatu masalah.

e) *Civic Virtue*

Terlibat dalam aktivitas organisasi dan peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi. Secara sukarela berpartisipasi, bertanggungjawab dan terlibat dalam mengatasi persoalan demi kelangsungan hidup organisasi. Serta mengawasi lingkungan sekitar terhadap peluang dan ancaman.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini menggunakan beberapa penelitian sebelumnya sebagai acuan dalam penelitian ini. Adapun penelitian sebelumnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Nurhayati (2016) meneliti tentang pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja dan loyalitas kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) (studi kasus pada PT Perwirabhakti Sentrasejahtera di Kota Semarang). Variabel yang digunakan yaitu 3 variabel bebas yaitu kepuasan kerja, lingkungan kerja dan loyalitas kerja serta 1 variabel terikat yaitu *organizational citizenship behaviour* (OCB). Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja, lingkungan kerja dan loyalitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB).

Prabandewi (2016) meneliti tentang pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan gender terhadap *organizational citizenship behaviour* pada PT BPR Pedungan. Variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu 3 variabel bebas yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi dan gender serta 1 variabel terikat yaitu *organizational citizenship behaviour*.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasi dan gender berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behaviour*.

Mahendra (2017) meneliti tentang pengaruh iklim organisasi, motivasi terjadinya keadilan organisasi terhadap *Organizational citizenship behaviour* (OCB). Lokasi penelitian yaitu pada PDAM Kabupaten Tabanan. Variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu 3 variabel bebas yaitu iklim organisasi, motivasi kerja dan keadilan organisasi serta 1 variabel terikat yaitu *organizational citizenship behaviour*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa iklim organisasi, motivasi kerja dan keadilan organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behaviour*.

Putra (2018) meneliti tentang pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional dan motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behaviour*. Lokasi penelitian yaitu pada LPD Tanjung Benoa. Variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu 3 variabel bebas yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasional dan motivasi kerja serta 1 variabel terikat yaitu *organizational citizenship behaviour*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasional dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behaviour*.

Nugraha (2018) meneliti tentang pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi dan kompetensi terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Setda Kota Denpasar. Variabel yang digunakan dalam

penelitian yaitu 3 variabel bebas yaitu budaya organisasi, komitmen organisasi dan kompetensi serta 1 variabel terikat yaitu *organizational citizenship behaviour*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa budaya organisasi, komitmen organisasi dan kompetensi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behaviour*.

Dewi (2019) meneliti tentang pengaruh motivasi kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour*. Lokasi penelitian yaitu Sekretariat DPRD Kabupaten Badung. Variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu 4 variabel bebas yaitu motivasi kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja serta 1 variabel terikat yaitu *organizational citizenship behaviour*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa motivasi kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behaviour*.

