

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting bagi perusahaan. Oleh karena itu SDM yang berkualitas sangat dibutuhkan oleh perusahaan terutama di era industri 4.0 seperti sekarang ini. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba untuk memperoleh SDM dengan kualitas yang baik agar dapat bersaing. Selain berusaha memperoleh SDM dengan kualitas terbaik perusahaan juga berusaha membekali melalui budaya organisasi yang dimiliki perusahaan agar para SDM yang dimiliki perusahaan merasa lebih termotivasi dan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut (Hasibuan, 2017) manajemen sumber daya manusia adalah “ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan suatu inovatif melalui kreativitas dan imajinasi. Dengan kata lain sumber daya manusia mempunyai keterkaitan dengan tujuan untuk mencapai kinerja yang efektif. Pentingnya memperhatikan kinerja karyawan karena memberi dampak pada keberlangsungan perusahaan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan yaitu budaya dan lingkungan kerja, budaya dan lingkungan kerja memiliki peran yang sangat penting dalam suatu organisasi. Karena budaya organisasi berkaitan erat dengan pemberdayaan pelaku organisasi dalam menjalankan roda usaha organisasi.

Semakin kuat budaya organisasi, semakin besar dorongan untuk mencapai suatu keberhasilannya.

Dengan adanya budaya organisasi nilai-nilai dapat dimengerti, ditanamkan dan dilakukan oleh pelaku organisasi. Budaya organisasi dapat memberikan manfaat yang baik bagi jalannya suatu organisasi agar dapat terus berjalan dengan produktif dan memberikan perkembangan yang positif dari hari ke hari. Budaya organisasi adalah system nilai bersama dalam suatu organisasi yang menentukan tingkatan bagaimana para karyawan melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan (Wibowo, 2018). Budaya Organisasi didefinisikan sebagai norma, nilai, dan pemahaman yang dimiliki bersama (budaya) dari anggota beberapa organisasi yang mendukung pengendalian yang ketat dipuncak. (Gilbert, 2017).

Lingkungan kerja juga mempunyai pengaruh yang besar dalam pembentukan kinerja karyawan dan dalam menjalankan proses pencapaian tujuan perusahaan. Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan akan dapat menimbulkan rasa semangat yang tinggi dalam bekerja sehingga terhindar dari rasa bosan dan lelah jika lingkungan kerja tidak dapat terpenuhi sesuai kebutuhan karyawan, maka dapat membuat kinerja karyawan menurun yang akhirnya karyawan tidak dapat melaksanakan segala pekerjaan secara optimal.

Lingkungan kerja mencakup hubungan yang terbentuk antar sesama karyawan atau pegawai dan pimpinan. Di lingkungan kerja seseorang saling berinteraksi untuk bersama-sama memahami nilai norma dan peran yang harus dijalankan, seseorang yang telah memasuki dunia kerja harus mampu menyesuaikan diri dan memilih perilaku yang buruk maupun yang baik di lingkungan kerjanya dan mampu menyesuaikan perannya dengan suasana kerja,

beban kerja, pola kepemimpinan dan tuntutan pekerjaan. Dalam proses interaksi akan terjadi proses saling mempengaruhi. Pengaruh-pengaruh itu akan menjadi bagian dari dirinya.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya. Misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya (Afandi, 2018). Oleh karena itu perlu mendapatkan perhatian serius sehingga tujuan suatu organisasi atau instansi perusahaan dapat tercapai, baik jangka panjang maupun jangka pendek. Salah satu sasaran penting dicapai oleh instansi dalam rangka mengembangkan sumber daya manusia adalah menciptakan budaya dan lingkungan kerja agar dapat meningkatkan kinerja para pegawai di dalam organisasi, sehingga pegawai dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan jabatan dan posisi mereka.

Faktor penting lain yang dapat meningkatkan produktivitas serta mempengaruhi kinerja disuatu perusahaan adalah perilaku yang mengarah ke hal-hal positif atau yang dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra-role*. (Fitriastuti, 2019) mengatakan bahwa perilaku *extra-role* sangat penting artinya karena memberikan manfaat yang lebih baik untuk menunjang keberlangsungan organisasi.

(Seniati, 2016) menyebutkan bahwa perilaku *extra-role* adalah perilaku dalam bekerja yang tidak terdapat pada deskripsi kerja formal karyawan tetapi sangat dihargai jika ditampilkan karyawan karena meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi. Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan. (Seniati, 2016) menyebutkan bahwa OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

(Titisari, 2017), karyawan yang baik (*good citizens*) adalah karyawan yang cenderung mau menampilkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). (Fitriastuti 2018) mengatakan organisasi tidak akan berhasil dengan baik tanpa ada anggota yang melakukan perilaku OCB. Hal ini dikuatkan oleh pendapat dari (Robbins, 2018) yang menyebutkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan dengan OCB yang baik, akan cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. (Seniati, 2016) menyebutkan bahwa OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja.

Adanya komitmen organisasional dan OCB yang ada didalam diri karyawan merupakan dua aspek yang sangat diharapkan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Ticoalu (2013) menjelaskan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB), dan komitmen organisasional secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Organisasi yang mampu mendorong karyawannya untuk selalu bersikap patuh terhadap nilai dan aturan-aturan yang ada ditempat kerja, perilaku memolong serta menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, hal tersebut akan dapat memberikan peluang yang lebih besar untuk dapat meningkatkan kompetensi karyawannya yang akan berdampak pada hasil kerja dan tercapainya tujuan organisasi. Tidak terkecuali pada PT. Telkom Palopo.

(Mangkunegara, 2017), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya dapat bersumber dari faktor individu dan faktor lingkungan organisasi. Perusahaan dapat meningkatkan dan memaksimalkan kinerja karyawan, saat karyawan memiliki komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Penumbuhan sikap komitmen dan OCB sangatlah penting untuk mendorong perkembangan perusahaan. kinerja yang tinggi berasal dari komitmen organisasional dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang memberikan ikatan kuat antara karyawan dengan perusahaan sehingga mampu menjalankan kewajiban dengan baik sesuai dengan peran dan jabatannya dalam perusahaan.

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas maka kondisi ini layak untuk diteliti. Oleh karena itu, penulis mengambil judul penelitian yaitu **“Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Palopo”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Palopo?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Palopo?
3. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Palopo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Palopo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Palopo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Palopo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk mengembangkan konsep yang erat hubungannya dengan konsep budaya organisasi, lingkungan kerja dan *organizational citizenship behavior*. Serta dapat menjadi salah-satu sumber referensi dalam pengembangan teori untuk penelitian dengan tema dan cakupan masalah yang sama.

1.4.2 Secara Praktis

1. Bagi PT. Telkom Palopo manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah masukan pada pimpinan sebagai pedoman kebijakan selanjutnya untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Telkom Palopo.
2. Bagi akademik dan masyarakat sebagai tambahan informasi dan referensi tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ilmiah secara informasi dalam menunjang penelitian di masa yang akan datang. Khususnya dalam masalah pengaruh budaya organisasi, lingkungan kerja dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan.
3. Bagi penulis bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman penulis. Khususnya mengenai budaya organisasi, lingkungan kerja dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan, serta untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana (S1) manajemen.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Batasan masalah pada penelitian ini bertujuan untuk membatasi pembahasan pada pokok permasalahan penelitian saja. Ruang lingkup menentukan konsep utama

dari permasalahan sehingga masalah-masalah dalam penelitian dapat dimengerti dengan mudah dan baik. Ruang lingkup penelitian ini secara khusus dilakukan di PT. Telkom Palopo dan diarahkan untuk mengumpulkan data yang mendukung untuk menjawab permasalahan yang telah disebutkan diatas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Budaya Organisasi

2.1.1 Pengertian Budaya Organisasi

Sebuah perusahaan mempunyai budaya masing-masing. Ini menjadi salah satu pembeda antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Budaya organisasi ada yang sesuai dengan karyawan baru, ada juga yang tidak sesuai dengan budaya organisasi tersebut harus dapat menyesuaikan kalau dia ingin bertahan di perusahaan tersebut. Budaya organisasi adalah suatu kebiasaan yang telah berlangsung lama dan dipakai serta diterapkan dalam kehidupan aktivitas kerja sebagai salah satu pendorong untuk meningkatkan kualitas kerja para karyawan dan manajer perusahaan. (Fahmi, 2016)

Budaya organisasi adalah seperangkat nilai yang mengendalikan interaksi antara satu individu dalam organisasi dengan individu dalam organisasi, atau organisasi lain sebagai pemasok dan anggota masyarakat yang dilayani. Budaya organisasi dibentuk oleh para individu dalam organisasi, etika organisasi yang dianut, hak kepegawaian yang diberikan kepada tiap pegawai dan juga jenis struktur organisasi itu sendiri. (Basmala, 2018). Budaya Organisasi merupakan apa yang dipersepsikan karyawan dan bagaimana persepsi menciptakan pola keyakinan, nilai, dan harapan. (Juliansyah, 2019).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah suatu interaksi antara para karyawan dengan manajer dalam melakukan aktivitas kerja dan merupakan landasan setiap anggota dalam sikap dan perilaku disetiap

aktivitas perusahaan yang menjadikan perekat hubungan diantara karyawan maupun manajer perusahaan.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi

(Akbar, 2018) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi budaya organisasi adalah:

1. Inovasi dan pengambilan resiko

Inovasi dan pengambilan resiko yaitu, berkaitan dengan sejauh mana para anggota organisasi atau karyawan didorong untuk inovatif dan berani mengambil resiko.

2. Perhatian terhadap detail

Perhatian terhadap hal-hal yang rinci, yaitu berkaitan dengan sejauh mana para anggota organisasi atau karyawan diharapkan mau memperlihatkan kecermatan, analisis dan perhatian terhadap hal-hal yang rinci.

3. Orientasi hasil

Orientasi hasil, yaitu sejauh mana manajemen focus pada hasil bukan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mendapatkan hasil tersebut.

4. Orientasi individu

Orientasi individu, yaitu sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil kepada orang-orang di dalam organisasi tersebut.

5. Orientasi terhadap tim

Orientasi tim, yaitu berkaitan dengan sejauh mana kegiatan kerja organisasi dilaksanakan dalam tim-tim kerja, bukan pada individu-individu.

6. Agresivitas

Agresivitas, yaitu sejauh mana orang-orang dalam organisasi menunjukkan keagresifan dan kompetitif, bukannya bersantai.

7. Stabilitas

Stabilitas, yaitu sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status quo atau mempertahankan apa yang ada karena dianggap sudah cukup baik, daripada pertumbuhan atau inovasi.

2.1.3 Indikator Budaya Organisasi

Dalam penerapan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawannya diperlukan standar atau ukuran yang jelas, Menurut (Afandi,2016), indikator budaya organisasi adalah:

1. Pelaksanaan norma

Norma organisasi sangat penting karena mengatur perilaku anggota organisasi, sehingga perilaku anggota organisasi dapat diramalkan dan dikontrol.

2. Pelaksanaan nilai-nilai

Nilai-nilai merupakan pedoman atau kepercayaan yang dipergunakan oleh orang atau organisasi untuk bersikap jika berhadapan dengan situasi yang harus membuat pilihan nilai-nilai berhubungan erat dengan moral dan kode etik yang menentukan apa yang harus dilakukan.

3. Kepercayaan dan filsafat

Kepercayaan organisasi berhubungan dengan apa yang menurut organisasi dianggap benar dan tidak benar, sedangkan filsafat adalah pendapat organisasi mengenai hakikat atau esensi.

4. Pelaksanaan kode etik

Kode etik adalah kumpulan kebiasaan baik suatu masyarakat yang diwariskan dari generasi ke generasi lainnya.

5. Pelaksanaan seremoni

Seremoni merupakan perenan budaya organisasi atau tindakan kolektif pemujaan budaya yang dilakukan secara turun temurun mengingatkan dan memperkuat nilai-nilai budaya.

6. Sejarah organisasi

Budaya organisasi dikembangkan dengan waktu yang lama yaitu sepanjang sejarah organisasi dan merupakan produk dari sejarah organisasi.

Menurut Robbins (2016), indikator dari budaya organisasi yaitu:

1. Innovation and risk taking (inovasi dan pengambilan resiko)

Inovasi dan pengambilan resiko yaitu, berkaitan dengan sejauh mana para anggota organisasi atau karyawan didorong untuk inovatif dan berani mengambil resiko.

2. Attention to detail (perhatian terhadap detail)

Perhatian terhadap hal-hal yang rinci, yaitu berkaitan dengan sejauh mana para anggota organisasi atau karyawan diharapkan mau memperlihatkan kecermatan, analisis dan perhatian terhadap hal-hal yang detail (rinci).

3. Outcome orientation (orientasi hasil)

Orientasi hasil, yaitu sejauh mana manajemen fokus pada hasil, bukan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mendapatkan hasil tersebut.

2.2 Lingkungan Kerja

2.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Dalam dunia kerja pada suatu perusahaan banyajk sekali aspek penunjang yang mendukung berjalannya suatu perusahaan antara lain contohnya adalah karyawan, peralatan kerja, lingkungan kerja dan lain-lain. Hal-hal tersebut perlu sekali diperhatikan agar pencapaian tujuan dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik. Dengan memperhatikan lingkungan kerja di harap dapat menambah semangat dalam bekerja. Apabila semangat kerja karyawan meningkat maka otomatis produktifitas karyawan juga akan meningkat, apabila hal ini dapat berjalan dengan baik maka pencapaian tujuan suatu perusahaan akan berjalan dengan baik.

Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode kerja, serta pengaturan kerja baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. (Sudaryo, 2018). Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya. Misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya. (Afandi, 2018).

Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang di hadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok (Sedarmayati, 2017). Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan hanya dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas

yang di bebaskan misalnya kebersihan, music, penerangan, dan lain-lain. (Sunnyoto, 2018).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik adalah suatu ruang yang terdapat pada seseorang yang bekerja pada suatu tempat atau perusahaan dan mempengaruhi kondisi fisik serta mental secara langsung dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah kondisi dimana hubungan kerja baik antara atasan ataupun dengan bawahan.

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya lingkungan kerja menurut (Afandi, 2018), yaitu:

1. Bangunan tempat kerja

Bangunan tempat kerja tidak hanya menarik untuk dipandang tetapi dalam mempertimbangkan keselamatan kerja karyawan juga penting.

2. Ventilasi udara yang baik

Suhu pada pendingin ruangan (AC ataupun kipas angin) di perlukan karyawan pada setiap ruangan agar para karyawan betah dalam mengerjakan pekerjaan di dalam ruangnya.

3. Ruang kerja yang lapang

Dimana seseorang dalam suatu ruangan tidak menimbulkan perasaan sempit.

4. Tersedianya tempat ibadah

Tersedianya tempat ibadah keagamaan seperti masjid atau musholla, baik dikelompokkan organisasi maupun disekitarnya.

5. Tersedianya sarana angkutan karyawan

Adanya sarana angkutan umum yang akan digunakan karyawan seperti murah, nyaman dan mudah diperoleh.

Sedangkan (Laksmi, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja, yaitu:

1. Warna

Warna dapat digunakan untuk merendam cahaya dan mempengaruhi jiwa seseorang.

2. Cahaya

Cahaya sangat berpengaruh pada mata. Cahaya yang berlebihan maupun redup membuat mata cepat lelah.

3. Udara

Udara yang panas menyebabkan pekerja mengantuk, lelah dan kurang bersemangat.

4. Suara

Ruangan yang menimbulkan suara gaduh dipisahkan dengan unit-unit lain, bisa juga diberi peredam suara, seperti karton tebal dengan lubang-lubang atau lapisan karet busa di bawah mesin tik.

2.2.3 Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

(Afandi, 2018) Lingkungan kerja fisik adalah lingkungan yang berada disekitar pekerja itu sendiri. Kondisi di lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja psikis adalah hal-hal yang menyangkut dengan hubungan sosial dan keorganisasian.

(Sedarmayanti, 2017) Secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik diantaranya pewarnaan, penerangan, udara, suara bising, ruang gerak, keamanan, dan kebersihan sedangkan lingkungan kerja non fisik diantaranya struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pemimpin, kerja sama antar kelompok, dan kelancaran komunikasi.

Sedangkan (Priansa, 2018) Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja psikis. Lingkungan kerja fisik adalah lingkungan yang berada di sekitar pekerja itu sendiri, kondisi lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang meliputi rencana ruang kerja, rancangan pekerjaan, kondisi lingkungan kerja, tingkat visual privacy dan acoustical privacy. Lingkungan kerja psikis adalah hal-hal yang menyangkut dengan hubungan social dan keorganisasian.

2.2.4 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut (Logahan, 2018), yang menjadi indikator-indikator lingkungan kerja yaitu:

1. Suasana kerja

Warna-warna cerah yang terdapat di dalam maupun diluar perusahaan dapat mempengaruhi suasana kerja dan membuat para pekerja merasa lebih bersemangat. Sedangkan warna-warna yang cenderung gelap membuat para pekerja mudah lelah dan bosan, ada baiknya warna-warna tersebut di terapkan untuk kamar mandi.

2. Hubungan rekan kerja

Hubungan personal adalah segala sesuatu yang ada di perusahaan berkaitan dengan relasi antarsesama karyawan dari satu karyawan dengan karyawan lainnya. Misalnya kerjasama antar karyawan dengan atasan.

3. Fasilitas kerja

Fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang berada di dalam perusahaan meliputi sarana dan prasarana yang dapat menjadi penunjang pekerjaan seperti Komputer, mesin ketik dan lain-lain.

2.3 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.3.1 *Pengertian Organization Citeizen Behavior (OCB)*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan aspek penting bagi keberlangsungan fungsi organisasi. Sejak tahun 1983 konsep mengenai *Organizational citizenship behavior (OCB)* telah diperkenalkan dan didiskusikan dalam berbagai literatur penelitian organisasional (Bateman dan Organ, 1983; Smith et al., 1983; dalam Bienstock et al. 2003:360). Kedudukan OCB sebagai salah satu bentuk perilaku *extra role*, telah menarik perhatian dan perdebatan panjang di kalangan praktisi organisasi, peneliti maupun akademis. (Podsakoff et al. 2000) mencatat lebih dari 150 artikel yang diterbitkan di jurnal-jurnal ilmiah dalam kurun waktu 1997-1998.

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* ini juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*extra role*) yang tidak berhubungan dengan

kompensasi langsung. Artinya, seseorang yang memiliki OCB tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan. (Robbins, 2016), mengatakan bahwa OCB adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Sedangkan menurut (Garay, 2017) “*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan diluar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan dan keuntungan organisasinya”. Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah suatu bentuk kegiatan sukarela yang dilakukan oleh karyawan diluar pekerjaan dan tanggung jawabnya serta tidak terikat secara langsung dengan sistem reward yang formal tetapi tetap mendukung fungsi organisasi tempat ia bekerja. Perilaku ini menunjukkan sikap yang tidak mementingkan diri sendiri dan mau memberi perhatian serta menolong orang lain.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi dari individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial positif, konstruktif, dan bermakna membantu (Titisari, 2018).

OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pegawai sehingga karyawan dapat disebut sebagai anggota yang baik. OCB merupakan bentuk yang menguntungkan, perilaku *extra role* terhadap rekan kerja terutama adanya bentuk saling membantu. Dari definisi para ahli maka dapat disimpulkan OCB merupakan perilaku *extra role* individu terhadap rekan kerja yang mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Organisasi pada umumnya percaya untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

2.3.2 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organizational Citizenship Behavior memiliki manfaat bagi perusahaan, yaitu dapat meningkatkan produktivitas rekan kerja, dapat meningkatkan produktivitas manajer, dapat menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, dapat membantu menghemat energi sumber daya untuk memelihara fungsi kelompok. OCB dapat juga menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja, dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Menurut Gunawan (2018) ada beberapa manfaat dari OCB antara lain:

1. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja, karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut. Seiring dengan

berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan best practice ke seluruh unit kerja atau kelompok.

2. OCB meningkatkan produktivitas manajer, karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran dan atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut, untuk meningkatkan efektivitas unit kerja. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.
3. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memaknai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan. Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut. Karyawan yang menampilkan perilaku *sportmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.
4. OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, keuntungan dari perilaku menolong adalah

meningkatkan semangat, moril (*morale*), dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok. Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.

2.3.3 Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Priansa (2018) indikator *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu:

1. *Altruism* (ketidakegoisan)

Sikap ketidakegoisan (*altruism*) yaitu perilaku berinisiatif untuk membantu atau menolong rekan kerja dalam organisasi secara sukarela.

2. *Sportsmanship* (sikap sportif)

Sikap sportif (*sportsmanship*) yaitu kesediaan individu menerima apapun yang ditetapkan oleh organisasi meskipun dalam keadaan yang tidak sewajarnya.

3. *Conscientiousness* (Sikap berhati-hati)

Sikap berhati-hati (*conscientiousness*) yaitu pengabdian atau dedikasi yang tinggi pada pekerjaan dan keinginan untuk melebihi standar pencapaian dalam setiap aspek.

Sedangkan (Sahrah, 2019) indikator dari *Organizational Citizenship Behavior* adalah:

1. Perilaku yang bersifat sukarela dan tidak termasuk dalam uraian jabatan, artinya karyawan bekerja secara sukarela di luar dari pekerjaannya.

2. Perilaku yang bersifat spontan dalam arti tidak diperintah atau disarankan oleh orang lain. Sehingga karyawan berinisiatif sendiri untuk melakukan pekerjaan yang bukan termasuk tugas formalnya.
3. Perilaku memiliki kontribusi terhadap keefektifan organisasi yaitu perilaku untuk merasa bertanggung jawab atas kelangsungan organisasi.
4. Perilaku yang tidak mudah diambil dan dihargai melalui evaluasi kinerja karena perilaku tersebut tidak tercantum dalam uraian jabatan.

2.4 Kinerja Karyawan

2.4.1 Pengertian Kinerja

Menurut (Mangkunegara, 2016) pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Rifky et al. 2017) mendefinisikan kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh karyawan dengan tujuan untuk menyelesaikan setiap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur melalui kuantitas, kualitas, jangka waktu, tingkat kehadiran dan kerjasama.

Kinerja karyawan adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam suatu organisasi harus dinilai kinerjanya, agar kinerja sumber daya manusia yang terdapat dalam unit-unit suatu organisasi tersebut dapat dinilai secara objektif (Sutrisno, 2017).

Sedangkan (Fahmi, 2016) mengatakan kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara lebih tegas

kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

(Kasmir, 2016), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah:

1. Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan atau *skill* yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja yang baik pula, demikian pula sebaliknya bagi karyawan yang tidak memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaannya secara benar, maka akan memberikan hasil yang kurang baik pula, yang pada akhirnya akan menunjukkan kinerja yang kurang baik.

2. Pengetahuan

Pengetahuan akan pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

3. Rancangan kerja

Jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Sebaliknya jika suatu pekerjaan tidak memiliki rancangan pekerjaan yang baik maka akan sulit untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan benar.

4. Kepribadian

Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

5. Motivasi kerja

Motivasi adalah dorongan untuk melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

6. Kepemimpinan

Pemimpin yang menyenangkan, mengayomi, mendidik dan membimbing tentu akan membuat karyawan senang dengan mengikuti apa yang diperintahkan oleh atasannya. Jika sikap pemimpin mengalami sebaliknya akan mempengaruhi penurunan kinerja bawahannya.

7. Gaya kepemimpinan

Sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan karyawan atau bawahannya memiliki sikap yang berbeda. Seperti sikap pemimpin yang otoriter dan demokratis.

2.4.3 Indikator Kinerja

Menurut (Afandi, 2016) indikator dari kinerja adalah:

1. Kualitas

Ukuran seberapa baik seorang karyawan dalam mengerjakan apa yang seharusnya ia kerjakan.

2. Kuantitas

Jumlah pekerjaan yang telah diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

3. Efisiensi

Suatu ukuran keberhasilan sebuah kegiatan yang dinilai berdasarkan sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

4. Disiplin kerja

Suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketepatan perusahaan organisasi.

5. Inisiatif

Berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawab.

Sedangkan (Sutrisno, 2017) mengutarakan indikator kinerja sebagai berikut:

1. Kualitas

Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, unit dan siklus kegiatan yang dilakukan.

3. Ketepatan Waktu

Merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memerhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.

2.5 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang pernah dilakukan adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Widiyaningtyas2020)	Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb), Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi Publik (Studi pada PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Semarang)	X1: OCB X2: Budaya Organisasi X3: Komitmen Organisasi Y: Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik. Sedangkan untuk variabel budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi publik.

2	(Musdalifa2020)	Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Gubernur Provinsi Sulawesi Bagian Biro Humas Dan Protokol	X1: Lingkungan Kerja X2: Budaya Organisasi Y: Kinerja	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja yang paling berpengaruh dibandingkan dengan Budaya Organisasi. Dengan nilai koefisien regresi yang lebih tinggi yaitu 0,481 dan Budaya Organisasi dengan nilai koefisien regresi 0,168. Uji t Lingkungan Kerja yaitu $t_{hitung} 6,326 > t_{tabel} 1,673$ dan uji t Budaya Organisasi yaitu $t_{hitung} 3,567 > t_{tabel} 1,673$. Dari hasil ini, pada Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja.
---	-----------------	--	---	-------------	--

3	(Lukito 2020)	Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Produksi PVC di UD. Untung Jaya Sidoarjo	X1: OCB Y: Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil penelitian didapatkan bahwa (1) OCB tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, (2) OCB berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, (3) kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, (4) kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi
4	(Kurniawan 2020)	Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja Karyawan Kpr Jogja	X1: Budaya Organisasi X2: Motivasi Kerja X3: OCB Y : Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Dari analisis yang telah dilakukan, menunjukkan secara simultan, budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Organizational citizenship behavior (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
5	(Purnomo 2019)	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PTPN II Kwala Bingei Stabat Kab. Langkat	X1: Budaya Organisasi X2: lingkungan Kerja Y: Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil uji persial. Ada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja, ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja. Hasil simultan ada pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pada PTPN II Kwala Bingei Stabat Kab Langkat . Nilai R Square sebesar 0,805, memperlihatkan 80,5 kontribusi variabel independen

					terhadap kinerja karyawan.
6	(Leksono 2018)	Pengaruh Organizational <i>Citizenship Behavior</i> (Ocb) Dan <i>Quality Of Work Life</i> (Qwl)	X1: OCB X2: OWL Y: Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial OCB dan QWL tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Subur Jaya Embroidery.

		Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT SuburJaya Embroidery)			Sementara itu, secara simultan OCB dan QWL tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Subur Jaya Embroidery. Quality of Work Life adalah variable yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan. Kata
7	(Pristiwati 2018)	Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) Area Sidoarjo)	X1: Komitmen Organisasi X2: OCB Y: Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa komitmen organisasional dan Organizational citizenship behavior secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi F sebesar 0,000. Komitmen organisasional secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi t sebesar 0,001, Organizational citizenship behavior secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi t sebesar 0,003

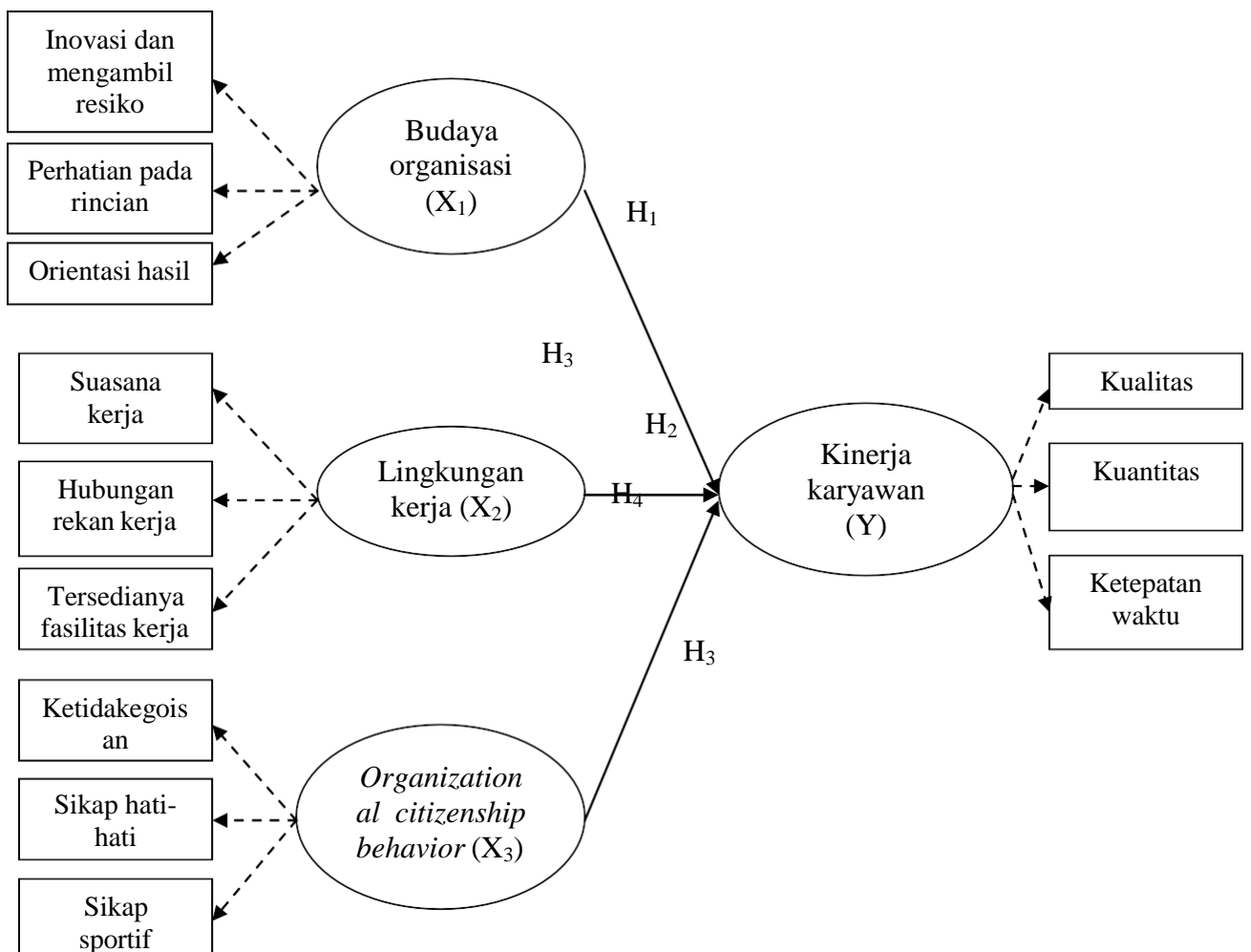
8	(Feel 2018)	Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	X1: Disiplin Kerja X2: Budaya Organisasi X3: Lingkungan Kerja	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja, budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Sekarputih Kec. Tegalampel Kab.
---	-------------	--	---	-------------	---

			Y: Kinerja		Bondowoso. Semua variabel bebas memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Sekarputih Kec. Tegalampel Kab. Bondowoso. Dari ketiga variabel bebas yang diteliti, disiplin kerja memberikan pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai.
9	(Sulistiawan2018)	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Sebulu II Kutai Kartanegara	X1: Budaya Organisasi X2: Lingkungan Kerja Y: Kinerja Pegawai	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.
10	(Triandani2018)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Inti Kharisma Mandiri Riau Pekanbaru	X: OCB Y: Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil penelitian ini adalah: 1) Secara serempak variabel OCB yang terdiri dari kepatuhan (obedience), loyalitas (loyalty) dan partisipasi berpengaruh sangat signifikan terhadap kinerja karyawan, serta 2) Secara parsial loyalitas berpengaruh sangat signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Inti Kharisma Mandiri Riau Pekanbaru.

2.6 Kerangka Konseptual


Dalam penelitian ini, peneliti mencoba melihat pengaruh budaya organisasi, lingkungan kerja dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan. Sehingga peneliti tertarik untuk melihat lebih dalam tentang seberapa besar variabel budaya organisasi, lingkungan kerja dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Palopo.


Maka, berdasarkan konsep diatas, maka kerangka konseptual penelitian ini adalah:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis

Keterangan:

 : Variabel penelitian

 : Indikator variabel

 : Pengaruh secara parsial

 : Garis indikator

2.7 Hipotesis

Untuk menjawab tujuan penelitian yang telah dirumuskan dan berdasarkan teori-teori yang mendukung penelitian ini, penulis menuliskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Diduga bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Palopo

H2 : Diduga bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Palopo

H3 : Diduga bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Palopo

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Kuantitatif. Menurut (Sugiyono 2016) bahwa pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Definisi metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2016) adalah: “penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.”

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Telkom Kota Palopo pada Juli-Agustus 2022

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT. Telkom Kota Palopo sebanyak 52 orang.

3.3.2 Sampel

(Sugiyono, 2017) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel yang digunakan adalah karyawan yang bekerja di PT. Telkom Kota Palopo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik total sampling yaitu jumlah sampel yang diambil sama dengan jumlah populasi yang ada. Jadi sampel yang diteliti sebanyak 52 orang.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan adalah data primer. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dengan cara membagikan kuesioner (Angket penelitian) kepada objek yang akan diteliti. Data sekunder yaitu jumlah karyawan dengan jabatan pasif serta dokumen pelengkap.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Hasil penelitian yang baik dibutuhkan data yang benar-benar valid sehingga analisis yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk mendapatkan data yang digunakan maka diperlukan adanya:

1. Penyebaran Kuesioner, dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis yang telah disusun secara terstruktur kepada para karyawan Kantor PT. Telkom Kota Palopo.

2. Melakukan Observasi, yaitu dengan meninjau langsung tentang perilaku responden, pelaksanaan penerapan kebijakan pada Kantor PT. Telkom Kota Palopo.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berupa sejumlah pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahuinya. Menurut Ferdinand (2006: 42) kuesioner menghasilkan data primer, dimana data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan pada perusahaan yang menjadi objek penelitian. Daftar pertanyaan dalam kuesioner ini harus sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan memperoleh data berkaitan dengan kepuasan kerja dan motivasi kerja serta memperoleh data yang berkaitan dengan kinerja. Menurut Sugiyono (2010: 45) skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala likert 1-5 dengan penjelasan sebagai berikut:

- Sangat Setuju (SS) : 5
- Setuju (S) : 4
- Ragu-Ragu (R) : 3
- Tidak Setuju (TS) : 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

3.6 Defenisi Operasional Variabel

3.6.1 Budaya Organisasi (X1)

Budaya organisasi adalah seperangkat nilai yang mengendalikan interaksi antara satu individu dalam organisasi dengan individu dalam organisasi, atau organisasi lain sebagai pemasok dan anggota masyarakat yang dilayani. Budaya organisasi

dibentuk oleh para individu dalam organisasi, etika organisasi yang dianut, hak kepegawaian yang diberikan kepada tiap pegawai dan juga jenis struktur organisasi itu sendiri. (Basmala, 2018). Budaya Organisasi merupakan apa yang dipersepsikan karyawan dan bagaimana persepsi menciptakan pola keyakinan, nilai, dan harapan. (Juliansyah, 2019).

3.6.2 Lingkungan Kerja (X2)

Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode kerja, serta pengaturan kerja baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. (Sudaryo, 2018). Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya. Misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya. (Afandi, 2018).

Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang di hadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok (Sedarmayati, 2017). Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan hanya dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebaskan misalnya kebersihan, music, penerangan, dan lain-lain. (Sunyoto, 2018).

3.6.3 *Organizational Citizenship Behavior* (X3)

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. *Organizational*

Citizenship Behavior (OCB) ini juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*extra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya, seseorang yang memiliki OCB tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan. (Robbins, 2016), mengatakan bahwa OCB adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

3.6.4 Kinerja Karyawan (Y)

Menurut (Mangkunegara, 2016) pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Rifky et al. 2017) mendefinisikan kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh karyawan dengan tujuan untuk menyelesaikan setiap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur melalui kuantitas, kualitas, jangka waktu, tingkat kehadiran dan kerjasama.

Kinerja karyawan adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam suatu organisasi harus dinilai kinerjanya, agar kinerja sumber daya manusia yang terdapat dalam unit-unit suatu organisasi tersebut dapat dinilai secara objektif (Sutrisno, 2017).

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Budaya Organisasi (X1)	<ul style="list-style-type: none"> • Inovasi dan mengambil resiko • Perhatian pada rincian • Orientasi hasil 	<i>Likert</i>
2	Lingkungan Kerja (X2)	<ul style="list-style-type: none"> • Suasana kerja • Hubungan rekan kerja • Tersedianya fasilitas kerja 	<i>Likert</i>
3	<i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (X3)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Altruism</i> • <i>Sportsmanship</i> • <i>Conscientiousness</i> 	<i>Likert</i>
4	Kinerja Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas • Kuantitas • Ketepatan waktu 	<i>Likert</i>

3.7 Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji Validasi

Validitas berasal dari kata *validity* dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Menurut Ghozali (2012) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Uji validitas menggunakan rumus *The Product Moment Coeffisient correlation* yaitu dengan melihat r_{hitung} dan nilai signifikan/probabilitas masing-masing item pertanyaan dibandingkan dengan tingkat signifikan 5 %.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang berarti sesuatu yang dapat dipercaya. Menurut Ghozali (2012) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu tes merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Untuk menguji reliabilitas instrumen pengukuran digunakan prosedur *Cronbach's Alpha* yaitu 0,05.

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah digunakan untuk mengetahui pengaruh variable bebas dengan variable terikat. Adapun rumus regresi linear berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2008):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

- Y : Kinerja karyawan
- A : Koefisien regresi
- b_1 : Koefisien regresi
- X_1 : Budaya organisasi
- b_2 : Koefisien regresi
- X_2 : Lingkungan kerja

b_{23} : Koefisien regresi

X_3 : *organizational citizenship behavior*

3.8.2 Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelasan atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah secara langsung melihat jumlah derajat kebebasan (*degree of freedom*) (Ghozali, 2016).

Kriteria Keputusannya adalah :

- a. Jika $t_{hitung} > t_{table}$, dan $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{table}$, dan $sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- c. Taraf signifikan = 5 %
- d. Derajat kebebasan (df) = $n - 3$

3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui berapa persen Variasi Variabel Dependent dapat dijelaskan oleh Variasi Variabel Independent. Nilai R^2 ini terletak antara 0 dan 1. Bila nilai R^2 mendekati 0, berarti sedikit sekali Variasi Variable Dependen yang diterangkan oleh Variable Independen. Jika nilai R^2 bergerak mendekati 1 berarti semakin besar Variasi Variable Dependent yang dapat diterangkan oleh Variable Independen jika ternyata dalam perhitungan nilai R^2 sama dengan 0 maka ini menunjukkan bahwa Variable Dependent tidak bisa dijelaskan oleh Variable Independent.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran umum lokasi penelitian

1. Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia

Sejarah perusahaan Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (TELKOM, Perseroan, Perusahaan, atau Kami) merupakan Badan Usaha Milik Negara dan penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. TELKOM menyediakan layanan Info Comm, telepon kabel tidak bergerak (fixed wireline) dan telepon nirkabel tidak bergerak (fixed wireless), layanan telepon seluler, data dan internet, serta jaringan dan interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan. Sebagai BUMN, Pemerintah Republik Indonesia merupakan pemegang saham mayoritas yang menguasai sebagian besar saham biasa perusahaan sedangkan sisanya dimiliki oleh publik. Saham Perusahaan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI), New York Stock Exchange (NYSE), London Stock Exchange (LSE) dan Tokyo Stock Exchange (tanpa *listing*).

TELKOM, perusahaan yang mayoritas sahamnya dimiliki pemerintah, merupakan perusahaan penyedia layanan telepon tidak bergerak terkemuka di Indonesia. Sementara itu, anak perusahaan yang mayoritas sahamnya dikuasai TELKOM, PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), merupakan perusahaan operator layanan telepon seluler yang terbesar di Indonesia. TELKOM menyediakan beragam layanan telekomunikasi lainnya, termasuk interkoneksi,

jaringan, data, internet, serta layanan terkait lainnya. Tujuannya adalah untuk memberikan layanan jaringan telekomunikasi yang handal serta layanan telekomunikasi dan informasi berkualitas tinggi.

Sejarah TELKOM berawal pada tahun 1856, tepatnya tanggal 23 Oktober 1856, yaitu pada saat pengoprasian telegraf elektromagnetik pertama di Indonesia yang menghubungkan antara Batavia (Jakarta) dengan Buitenzorg (Bogor) oleh Pemerintah Kolonial Belanda. Selanjutnya pada tahun 1884, pemerintah colonial Belanda mendirikan perusahaan swasta yang menyediakan layanan pos dan telegraf domestik dan kemudian layanan telegraf internasional. Layanan telepon mulai diperkenalkan tahun 1882. Sampai dengan 1906, layanan telepon disediakan oleh perusahaan swasta dengan lisensi pemerintah selama 25 tahun. Pada 1906, Pemerintah Kolonial Belanda membentuk lembaga pemerintah untuk mengendalikan seluruh layanan pos dan telekomunikasi di Indonesia. Pada 1961, sebagian besar dari layanan ini dialihkan kepada perusahaan milik negara. Pada 1965 pemerintah memutuskan pemisahan layanan pos dan telekomunikasi kedalam dua perusahaan milik negara, yaitu PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi. Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi dibagi menjadi dua perusahaan milik negara, yaitu Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang bergerak sebagai penyedia layanan telekomunikasi domestik dan internasional serta PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PT INTI) yang bergerak sebagai pembuat perangkat telekomunikasi. Pada tahun 1980, bisnis telekomunikasi internasional diambil alih oleh PT Indonesian Satellite Corporation (Indosat) yang baru saja dibentuk saat itu.

Selanjutnya pada 1991, Perumtel mengalami perubahan status, yaitu menjadi perseroan terbatas milik negara dengan nama Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia, atau TELKOM. Sebelum tahun 1995, operasi bisnis TELKOM dibagi ke dalam dua belas wilayah operasi, yang dikenal sebagai wilayah telekomunikasi atau witel. Setiap witel bertanggung jawab penuh terhadap seluruh aspek bisnis di wilayahnya masing-masing, mulai dari penyedia layanan telepon hingga manajemen dan keamanan properti. Pada tahun 1995, TELKOM merombak kedua belas witel menjadi tujuh divisi regional (Divisi I Sumatera; Divisi II Jakarta dan sekitarnya; Divisi III Jawa Barat; Divisi IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta; Divisi V Jawa Timur; Divisi VI Kalimantan; dan Divisi VII Indonesia bagian Timur) serta satu Divisi Network. Berdasarkan beberapa kesepakatan dengan mitra Kerja Sama Operasi (KSO), TELKOM menyepakati pengalihan hak untuk mengoperasikan lima dari tujuh divisi regional (Divisi Regional I, III, IV, VI dan VII) kepada konsorsium swasta. Dengan kesepakatan tersebut, mitra KSO akan mengelola dan mengoperasikan divisi regional untuk periode waktu tertentu, melaksanakan pembangunan sambungan telepon tidak bergerak dalam jumlah yang telah ditetapkan dan pada akhir periode kesepakatan, mengalihkan fasilitas telekomunikasi yang telah dibangun kepada TELKOM dengan kompensasi yang besarnya telah disepakati. Pendapatan dari KSO akan dibagi antara TELKOM dan mitra KSO.

Setelah krisis ekonomi Asia melanda Indonesia yang dimulai pada pertengahan tahun 1997, beberapa mitra KSO mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajibannya kepada TELKOM. TELKOM dalam hal ini mengakuisisi mitra-mitra KSO di Divisi Regional I, III dan VI serta menyesuaikan isi

kesepakatan KSO dengan mitra mitranya di Divisi Regional IV dan VII untuk memperoleh hak pengawasan pengambilan keputusan-keputusan keuangan dan operasional di regional yang bersangkutan. Pada tanggal 14 Nopember 1995, Pemerintah melakukan penjualan saham TELKOM melalui penawaran saham perdana (Initial Public Offering) di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (keduanya telah melebur menjadi Bursa Efek Indonesia pada bulan Desember 2007). Saham TELKOM juga tercatat di NYSE dan LSE dalam bentuk American Depositary Shares (ADS) dan ditawarkan pada publik di Bursa Efek Tokyo dalam bentuk Public Offering Without Listing. TELKOM saat ini merupakan salah satu perusahaan dengan kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia, dengan nilai kapitalisasi diperkirakan mencapai sekitar Rp 190.512,0 miliar per 31 Desember 2009. Pemerintah memiliki hak 52,47% dari keseluruhan saham TELKOM yang dikeluarkan dan beredar. Pemerintah juga memegang saham Dwi warna TELKOM, yang memiliki hak suara khusus dan hak veto atas hal-hal tertentu. Kemudian pada tahun 1999, industri telekomunikasi mengalami perubahan signifikan. Undang-undang Telekomunikasi No. 36 (Undang-Undang Telekomunikasi) yang berlaku efektif pada bulan September 2000 merupakan pedoman yang mengatur reformasi industri telekomunikasi, termasuk liberalisasi industri, memfasilitasi masuknya pemain baru dan menumbuhkan persaingan usaha yang sehat. Reformasi yang dilakukan Pemerintah kemudian menghapus kepemilikan bersama TELKOM dan Indosat di sebagian besar perusahaan telekomunikasi di Indonesia. Hal ini bertujuan untuk mendorong terciptanya iklim usaha yang kompetitif. Hasilnya, pada tahun 2001 TELKOM mengakui sisi 35,0% saham Indosat di Telkomsel yang menjadikan total saham

TELKOM di Telkomsel menjadi sebesar 77,7%. sementara Indosat mengambil alih 22,5% saham TELKOM di Satelindo dan 37,7% saham TELKOM di Lintasarta. Pada tahun 2002, TELKOM menjual 12,7% sahamnya di Telkomsel kepada Singapore Telecom Mobile Pte Ltd (SingTel Mobile) sehingga kepemilikan saham TELKOM di Telkomsel berkurang menjadi 65,0%.

Berdasarkan Undang-undang Telekomunikasi, pada tanggal 1 Agustus 2001, Pemerintah mengakhiri hak eksklusif TELKOM sebagai satu-satunya penyelenggara layanan telepon tidak bergerak di Indonesia dan Indosat sebagai satu-satunya penyelenggara layanan Sambungan Langsung Internasional (SLI). Hak eksklusif TELKOM sebagai penyedia jasa sambungan telepon lokal maupun sambungan langsung jarak jauh internasional akhirnya dihapuskan pada bulan Agustus 2002 dan Agustus 2003. Pada tanggal 7 Juni 2004, TELKOM mulai meluncurkan layanan sambungan langsung internasional tidak bergerak. Pada 2005, TELKOM meluncurkan satelit TELKOM-2 untuk menggantikan seluruh layanan transmisi satelitnya yang telah dilayani oleh satelit TELKOM sebelumnya, yaitu Palapa B-4. Selain itu, untuk menjadi transmisi backbone TELKOM, satelit TELKOM-2 akan mendukung jaringan telekomunikasi nasional untuk memenuhi kebutuhan telekomunikasi di pedesaan dan multimedia. Oleh karenanya, TELKOM telah meluncurkan delapan satelit (termasuk Palapa-A1), yaitu Palapa-A2 (1997-1985), Palapa-B1 (1983-1992), Palapa B2P (1987-1996), Palapa-B2R (1990-1999), Palapa-B4 (1992-2004), TELKOM-1 (1999-2008). Seluruh satelit tersebut telah menjadi bagian sejarah pertelekomunikasian Indonesia. Untuk memelihara dan mempertahankan pertumbuhan kami di lingkungan industri yang kompetitif, TELKOM bertransformasi dari perusahaan

Info Commmen jadi perusahaan TIME (Telekomunikasi, Informasi, Media, Edutainment) dengan mempertahankan bisnis legacy dan mengembangkan bisnis new wave. New TELKOM telah diperkenalkan kepada publik pada tanggal 23 Oktober 2009 bertepatan dengan ulang tahun TELKOM ke-153 yang menghadirkan tagline baru,, theworld in your hand“ dan positioning baru „Life Confident“. Dengan logo barunya, TELKOM berkomitmen untuk memberikan ke seluruh pelanggan TELKOM kepercayaan diri untuk menjalani kehidupan yang mereka pilih, sesuai dengan cara dan waktu mereka

2. Visi dan Misi

PT. TELKOM mempunyai visi yaitu: “to become leading infoCom Playerin the region”dalam penyelenggaraan bisnis telekomunikasi dan informasi dalam situasi yang kompetitif tampil sebagai pemimpin dengan tetap memelihara dan meningkatkan kekuatan daya saing. TELKOM berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan infoCom terkemuka di Asia Tenggara dan akan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik. Adapun makna dari visi tersebut adalah sebagai berikut :

a. Leading Player mempunyai makna dimana TELKOM harus:

- 1) Menguasai pangsa pasar (market share) mayoritas, sehingga selalu unggul didalam iklim kompetisi usaha yang semakin ketat.
- 2) Mampu mengendalikan bisnis telekomunikasi, sekaligus menjadi pemimpin bagi komunitas bisnis pertelekomunikasian ditingkat regional.
- 3) Mampu meraih pertumbuhan bisnis secara signifikan.
- 4) Mampu memberikan kontribusi maksimum terhadap pendapatan nasional perusahaan.

- b. Info Com Player mempunyai makna:

Penyedia layanan informasi dan komunikasi yang meliputi PMVIS (Phone, Mobile, View, Internet dan Service).

- c. Region mempunyai makna:

Secara umum kawasan regional Asia Pasifik dimana TELKOM menjadi salah satu komunitasnya.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang ada di PT. Telekomunikasi Cabang Palopo adalah sebagai berikut:

1. GM Telekomunikasi Cabang Palopo
 - a. Plasa Telkom dipimpin oleh suatu posisi yaitu Manager.
 - b. Tugas pokok Manager Plasa adalah memastikan efektivitas implementasi strategi dan sistem pelayanan pelanggan(customer service) di Plasa Telkom dan Flexi Center.
 - c. Manager Plasa bertanggung jawab penuh atas penyelenggaraan kegiatan di Plasa Telkom.
 - d. Manager Plasa diberikan kewenangan untuk membuat peraturan kerja pada Plasa Telkom dan memberikan penugasan pada karyawan.
 - e. Dalam menjalankan peranannya, Manager Plasa berinteraksi dengan Asman dan staf yang lainnya untuk mengetahui jalannya kegiatan di Plasa Telkom dan memastikan efektivitas strategi dan system pelayanan pelanggan (customer service) di Plasa Telkom dan Flexi Center.

- f. Dalam melaksanakan tugasnya, Manager dibantu oleh beberapa posisi, yaitu :
- 1) Assistant Manager
 - 2) SPV Plasa
 - 3) Officer Service
 - 4) CSR
2. Assistant Manager Manajer CS Cabang Palopo
- a. Tugas pokok Assistant Manager Plasa Telkom adalah :
Memastikan terlaksananya fungsi customer service yang mencakup pengelolaan Complaint Handling, Fault Handling, layanan sales dan PSB, serta customer retention Implementasi SAR (Sales Acquisition and Retensi) di Plasa Telkom dan Flexi Center cross selling (penjualan silang).
 - b. Assistant Manager bertanggung jawab kepada Manager atas kelancaran penyelenggaraan kegiatan kerja pada Plasa Telkom dan Flexi Center.
 - c. Assistant Manager diberikan kewenangan memberikan penugasan pada karyawan dan penugasan yang diberikan pada karyawan itu dapat dipertanggungjawabkan pada Manager Plasa Telkom.
 - d. Dalam menjalankan peranannya, Assistant Manager berinteraksi dengan SPV dan staf lainnya, untuk mengetahui terselenggaranya kegiatan kerja dan peraturan perusahaan yang telah dibuat, dan dipertanggungjawabkan kembali kepada Manager.
 - e. Dalam menjalankan tugasnya, Assistant Manager dibantu oleh beberapa posisi, yaitu :

- 1) SPV
 - 2) Officer Service
 - 3) CSR
3. SPV Telkom Cabang Palopo
- a. Tugas pokok SPV Plasa adalah memastikan penyelenggaraan seluruh kegiatan pelayanan yang terjadi di Plasa Telkom berjalan dengan lancar dalam rangka peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan, dan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh transaksi administrasi maupun keuangan yang terjadi di Loker Plasa Telkom pada hari itu telah diteruskan kepada unit terkait, sehingga tidak lagi transaksi yang tersimpan di Loker Pelayanan Telkom.
 - b. SPV bertanggung jawab kepada Asman atas kelancaran penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh Customer Service atas kegiatan penjualan dan pemasaran jasa telekomunikasi, termasuk mutasi, pengaduan gangguan, klaim pulsa atau pengaduan lainnya yang berkaitan dengan layanan Telkom serta penerimaan transaksi pembayaran, pembayaran restitusi dan menyediakan layanan informasi serta solusi terhadap permasalahan / klaim pelanggan yang berkaitan dengan penjualan / pemasaran dan tagihan, sehingga dapat memberikan kepastian dan kepuasan pada pelanggan.
 - c. SPV diberikan kewenangan antara lain :
 - a) Memastikan setiap petugas Plasa Telkom memberikan layanan kepada pelanggan, minimal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Memastikan seluruh transaksi layanan di Plasa Telkom telah diteruskan serta dilaporkan dan tidak ada yang tertunda pengirimannya ke departemen / dinas / bagian terkait.
 - b) Memastikan

terpenuhinya jaminan / garansi layanan yang diberikan oleh petugas Loker Layanan Telkom / Plasa Telkom.

4. Officer Service

a. Tugas pokok Officer Service adalah :

- 1) Melakukan klarifikasi terhadap petugas Layanan Telkom yang tidak memberikan layanan sesuai standart.
- 2) Memperoleh akses untuk mendapatkan informasi atas seluruh delivery Layanan Telkom.
- 3) Melakukan koordinasi dengan backroom dalam rangka pemenuhan jaminan layanan.
- 4) Membuat keputusan penolakan atau mengabulkan pengaduan keberatan klaim tagihan sesuai dengan data data dan wewenang.
- 5) Mendapatkan akses untuk input proses restitusi ataupun membayarkan secara cash/ tunai ataupun transfer.
- 6) Mengusulkan hal-hal yang berhubungan dengan permintaan SDM di unit kerjanya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

b. Officer Service bertanggung jawab kepada SPV dalam hal Customer Service Representative memberikan jaminan / garansi kepada pelanggan atas layanan yang diberikan, maka pemangku jabatan harus selalu melakukan pemantauan terhadap proses layanan yang sedang terjadi dan memberikan work order yang diperlukan kepada back room agar jaminan/ garansi layanan yang sudah diberikan kepada pelanggan dapat dipenuhi.

- c. Officer Service diberikan kewenangan yaitu memastikan terlaksananya fungsi Customer Service yang mencakup pengelolaan Complain Handling, Fault Handling, Layanan Sales dan PSB, serta Customer Retention.
5. CSR (*Customer Service Representative*)
- a. Tugas Pokok CSR (Customer Service Representative) adalah memastikan pemberian layanan yang berorientasi kepada peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan / calon pelanggan yang datang langsung ke Plasa Telkom sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
 - b. CSR (Customer Service Representative) bertanggung jawab melapor kepada Supervisor Plasa dan bertanggung jawab terhadap seluruh proses pelayanan kepada Personal Customer (PC) yang datang ke Plasa Telkom dan memastikan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar serta kebutuhan dan keinginan pelanggan.

CSR (Customer Service Representative) diberikan kewenangan yaitu memastikan bahwa pelanggan dan calon pelanggan yang datang ke Plasa Telkom mendapatkan layanan yang baik sesuai standar layanannya yang ditentukan dalam Instruksi Kerja (Buku Panduan).

4.1.2 Karakteristik responden

Pada penelitian yang dilakukan selama kurang lebih dua bulan, penelitian memperoleh data dari responden yang telah diberikan lembar kuesioner oleh peneliti, adapun data tersebut dijelaskan pada tabel berikut ini:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia yaitu menguraikan atau menggambarkan usia responden. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi 4 kelompok

yaitu: usia \leq 20 tahun, usia 21-30 tahun, 31-40 tahun dan usia $>$ 40 tahun. Adapun karakteristik responden menurut usia dapat disajikan melalui tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	20 tahun	2	3,8
2	21-30 tahun	12	23,1
3	31-40 tahun	23	44,3
4	$>$ 40 tahun	15	28,8
Jumlah		52	100

Sumber : hasil olah data SPSS (2022)

Berdasarkan data pada tabel 4.1 tentang karakteristik responden berdasarkan usia, dapat kita ketahui bahwa jumlah responden yang berusia \leq 20 tahun yaitu sebanyak 2 orang atau sekitar 3,8% dari seluruh jumlah responden, responden yang berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 12 orang atau sekitar 23,1% dari seluruh jumlah responden, responden yang berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 23 orang atau sekitar 44,3% dari seluruh jumlah responden dan responden yang berusia $>$ 40 tahun yaitu sebanyak 15 orang atau sekitar 28,8% dari seluruh jumlah responden.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu menguraikan atau menggambarkan jenis kelamin responden. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi 2 kelompok yaitu: laki-laki dan perempuan. Adapun karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat disajikan melalui tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	34	65,4
2	Perempuan	18	34,6
Jumlah		52	100

Sumber : hasil olah data SPSS (2022)

Berdasarkan data pada tabel 4.2 tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat kita ketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 34 orang atau sekitar 65,4% dari seluruh jumlah responden. Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 18 orang atau sekitar 34,6% dari seluruh jumlah responden.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir menguraikan atau menggambarkan tingkat pendidikan terakhir responden. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi 3 kelompok yaitu: SMA, Diploma dan Sarjana. Adapun karakteristik responden menurut tingkat pendidikan terakhir dapat disajikan melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMA	6	11,5
2	Diploma	2	3,9
3	Sarjana	44	84,6
Jumlah		52	100

Sumber : hasil olah data SPSS (2022)

Berdasarkan data pada tabel 4.3 tentang karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, dapat kita ketahui bahwa jumlah responden yang berpendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 6 orang atau sekitar 11,5% dari seluruh jumlah responden, responden yang berpendidikan Diploma yaitu 2 orang atau sekitar 3,9% dari seluruh jumlah responden dan responden yang berpendidikan terakhir sarjana yaitu sebanyak 44 orang atau sekitar 84,6% dari seluruh jumlah responden.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja

Karakteristik responden berdasarkan lama kerja menguraikan atau menggambarkan lamanya kerja responden di Bank Sulselbar. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi 3 kelompok yaitu: < 5 tahun, 5-10 tahun dan > 10 tahun. Adapun karakteristik responden menurut budaya organisasi dapat disajikan melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Budaya organisasi

No	Budaya organisasi	Jumlah	Persentase (%)
1	≤ 5 tahun	11	21,2
2	6-10 tahun	14	26,9
3	11-15 tahun	20	38,4
4	> 15 tahun	7	13,5
Jumlah		52	100

Sumber : hasil olah data SPSS (2022)

Berdasarkan data pada tabel 4.4 tentang karakteristik responden berdasarkan lama kerja, dapat kita ketahui bahwa jumlah responden yang lama kerja ≤ 5 tahun yaitu sebanyak 11 orang atau sekitar 21,2% dari seluruh jumlah responden, responden yang lama kerja 6-10 tahun yaitu 14 orang atau sekitar 26,9% dari seluruh jumlah responden, responden yang lama kerja 11-15 tahun yaitu 20 orang atau sekitar 38,4% dari seluruh jumlah responden dan responden yang lama kerja > 15 tahun yaitu sebanyak 7 orang atau sekitar 3,5% dari seluruh jumlah responden.

4.1.3 Analisa data

1. Uji validitas

Adapun uji validitas mengetahui besarnya hubungan antara item butir pernyataan dengan total item pernyataan untuk masing-masing variabel yaitu

budaya organisasi (X1), lingkungan kerja (X2), organizational citizenship behavior (X3) dan kinerja (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Uji validitas variabel budaya organisasi (X1)

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
BO1	0,638	0,273	Valid
BO2	0,462	0,273	Valid
BO3	0,535	0,273	Valid
BO4	0,451	0,273	Valid
BO5	0,500	0,273	Valid
BO6	0,362	0,273	Valid
BO7	0,462	0,273	Valid
BO8	0,279	0,273	Valid
BO9	0,335	0,273	Valid

Sumber : hasil olah data SPSS (2022)

Untuk mengukur nilai validitas budaya organisasi (X1) ditentukan dengan melihat nilai dengan jumlah responden yaitu 52 responden sehingga nilai pada Tabel Product Moment dan didapat nilai $r = 0,273$. Jika hasil validitas berada di atas 0,273 maka dianggap butir pernyataan atau instrumen sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua Instrumen pada variabel budaya organisasi (X1) pada tabel 4.5, hasil analisisnya diatas $r = 0,273$ sehingga disimpulkan bahwa 9 skor pernyataan atau instrumen pada variabel budaya organisasi (X1) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Tabel 4.6 Uji validitas variabel lingkungan kerja (X2)

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
LK1	0,473	0,273	Valid
LK2	0,414	0,273	Valid
LK3	0,385	0,273	Valid
LK4	0,550	0,273	Valid
LK5	0,746	0,273	Valid
LK6	0,459	0,273	Valid
LK7	0,309	0,273	Valid
LK8	0,556	0,273	Valid
LK9	0,440	0,273	Valid

Sumber : hasil olah data SPSS (2022)

Untuk mengukur nilai validitas lingkungan kerja (X2) ditentukan dengan melihat nilai dengan jumlah responden yaitu 52 responden sehingga nilai pada Tabel Product Moment dan didapat nilai $r = 0,273$. Jika hasil validitas berada di atas $0,273$ maka dianggap butir pernyataan atau instrumen sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua Instrumen pada variabel lingkungan kerja (X2) pada tabel 4.6, hasil analisisnya diatas $r = 0,273$ sehingga dapat disimpulkan bahwa 9 skor pernyataan atau instrumen pada variabel lingkungan kerja (X2) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Tabel 4.7 Uji validitas variabel organizational citizenship behavior (X3)

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
OCB1	0,597	0,273	Valid
OCB2	0,430	0,273	Valid
OCB3	0,554	0,273	Valid
OCB4	0,289	0,273	Valid
OCB5	0,499	0,273	Valid
OCB6	0,564	0,273	Valid
OCB7	0,685	0,273	Valid
OCB8	0,530	0,273	Valid
OCB9	0,493	0,273	Valid

Sumber : hasil olah data SPSS (2022)

Untuk mengukur nilai validitas organizational citizenship behavior (X3) ditentukan dengan melihat nilai dengan jumlah responden yaitu 52 responden sehingga nilai pada Tabel Product Moment dan didapat nilai $r = 0,273$. Jika hasil validitas berada di atas $0,273$ maka dianggap butir pernyataan atau instrumen sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua Instrumen pada variabel lingkungan kerja (X2) pada tabel 4.7, hasil analisisnya diatas $r = 0,273$ sehingga dapat disimpulkan bahwa 9 skor pernyataan atau instrumen pada variabel

organizational citizenship behavior (X3) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Tabel 4.8 Uji validitas variabel kinerja (Y)

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
K1	0,551	0,273	Valid
K2	0,444	0,273	Valid
K3	0,556	0,273	Valid
K4	0,392	0,273	Valid
K5	0,528	0,273	Valid
K6	0,388	0,273	Valid
K7	0,586	0,273	Valid
K8	0,555	0,273	Valid
K9	0,558	0,273	Valid

Sumber : hasil olah data SPSS (2022)

Untuk mengukur nilai validitas kinerja (Y) ditentukan dengan melihat nilai dengan jumlah responden yaitu 52 responden sehingga nilai pada Tabel Product Moment dan didapat nilai $r = 0,273$. Jika hasil validitas berada di atas 0,273 maka dianggap butir pernyataan atau instrumen sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua Instrumen pada variabel kinerja (Y) pada tabel 4.8, hasil analisisnya diatas $r = 0,273$ sehingga dapat disimpulkan bahwa 9 skor pernyataan atau instrumen pada variabel kinerja (Y) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk- konstruk pernyataan berbentuk kuesioner.

Tabel 4.9 Uji reliabilitas

Variabel	r Alpha	Nilai reliabilitas	Keterangan
Budaya organisasi	0,610	0,600	Reliabel

Lingkungan kerja	0,689	0,600	Reliabel
Organizational citizenship behavior	0,641	0,600	Reliabel
Kinerja	0,638		

Sumber : hasil olah data SPSS (2022)

Cara Pengambilan Keputusan :

- a. Jika $r \text{ Alpha} > 0,600$ maka reliabel.
- b. Jika $r \text{ Alpha} < 0,600$ maka tidak reliabel.

Analisis: Tabel 4.9 menunjukkan hasil pengujian reliabilitas pada kuesioner dengan nilai Cronbach's Alpha atau $r \text{ Alpha}$ sebesar 0,610; 0,689; 0,641 dan 0,638. Hal ini membuktikan kuesioner adalah reliabel karena $r \text{ Alpha}$ yang bernilai lebih besar dari 0,600.

3. Hasil model estimasi

Berdasarkan data-data yang telah diperoleh dibuat suatu analisis yang merupakan hasil regresi linier berganda. Model regresi linier berganda menggambarkan pengaruh budaya organisasi, lingkungan kerja dan organizational citizenship behavior yang merupakan variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kinerja. Model estimasi persamaannya adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja

a = Konstanta

$b_{1,2,3}$ = Koefisien regresi

X1 = Variabel budaya organisasi

X2 = Variabel lingkungan kerja

X3 = Variabel organizational citizenship behavior

e = Variabel pengganggu (Standard error)

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil dan telah diolah ke dalam model perhitungan komputer dengan menggunakan program SPSS 23 dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.10 Regresi linear berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.925	3.404		1.447	.154
	Budaya organisasi	.710	.080	.784	8.919	.000
	Lingkungan kerja	.807	.105	.736	7.679	.000
	Organizational citizenship behavior	.761	.070	.838	10.862	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : hasil olah data SPSS (2022)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dibuat hasil model estimasi sebagai berikut: $Y = 4,925 + 0,710 X1 + 0,807X2 + 0,761X3$

Interpretasi model tersebut di atas, yaitu:

- Nilai a (konstanta) sebesar 4,925, artinya apabila tidak ada variabel independen atau sama dengan nol maka kinerja sebesar 4,925.
- Nilai koefisien budaya organisasi (b1) sebesar 0,710. Artinya, setiap ada kenaikan variabel budaya organisasi (X1) sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kinerja sebesar 0,710.

- c. Nilai koefisien lingkungan kerja (b2) sebesar 0,807. Artinya, setiap ada kenaikan variabel lingkungan kerja (X2) sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kinerja sebesar 0,807.
- d. Nilai koefisien organizational citizenship behavior (b3) sebesar 0,761. Artinya, setiap ada kenaikan variabel organizational citizenship behavior (X3) sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kinerja sebesar 0,761.
4. Koefisien determinasi (R^2)

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil dan telah diolah ke dalam model perhitungan komputer dengan menggunakan program SPSS 23 dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.11 Koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 ^a	.733	.716	1.249
a. Predictors: (Constant), Organizational citizenship behavior, Lingkungan kerja, Budaya organisasi				

Sumber : hasil olah data SPSS (2022)

Berdasarkan tabel dapat dilihat R-square adalah 0,733 atau 73,3% yang berarti variabel budaya organisasi, lingkungan kerja dan organizational citizenship behavior mampu menjelaskan terhadap kinerja sebesar 73,3%, sedangkan sisanya sebesar 26,7% (100% - 73,3%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

5. Uji t-statistik (uji parsial)

Berdasarkan hasil persamaan model estimasi dapat diketahui pengaruh variabel independen terhadap semangat kerja. Untuk mengetahui pengaruh nyata variabel secara parsial dapat dilakukan dengan uji t.

Tabel 4.12 Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.925	3.404		1.447	.154
	Budaya organisasi	.710	.080	.784	8.919	.000
	Lingkungan kerja	.807	.105	.736	7.679	.000
	Organizationa l citizenship behavior	.761	.070	.838	10.862	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : hasil olah data SPSS (2022)

Pada tabel 4.12 diketahui bahwa nilai t hitung budaya organisasi (X1) adalah 8,919, nilai t hitung lingkungan kerja (X2) adalah 7,679 dan nilai t hitung organizational citizenship behavior (X3) adalah 10,862. Sedangkan untuk menentukan nilai t tabel pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel t yang sudah ada. Df adalah hasil pengurangan jumlah data dikurangi jumlah variabel penelitian ($52-3 = 49$). Nilai signifikan pada $\alpha=5\%$, sehingga taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Selanjutnya tentukan nilai t tabel dengan melihat tabel t. Pada penelitian ini nilai signifikansi 0,05 dan Df adalah 49, sehingga diperoleh nilai t tabel adalah 1,676.

Nilai t-hitung budaya organisasi $>$ t-tabel ($8,919 > 1,676$), dengan demikian hipotesis 1 diterima. Ini berarti bahwa variabel budaya organisasi signifikan dan berpengaruh nyata terhadap variabel kinerja karyawan PT. Telkom Kota Palopo.

Nilai t-hitung lingkungan kerja $>$ t-tabel ($7,679 > 1,676$), dengan demikian hipotesis 2 diterima. Ini berarti bahwa variabel lingkungan kerja signifikan dan berpengaruh nyata terhadap variabel kinerja karyawan PT. Telkom Kota Palopo.

Nilai t-hitung organizational citizenship behavior $>$ t-tabel (10,862 $>$ 1,676), dengan demikian hipotesis 3 diterima. Ini berarti bahwa variabel organizational citizenship behavior signifikan dan berpengaruh nyata terhadap variabel kinerja karyawan PT. Telkom Kota Palopo.

6. Uji f-statistik (uji simultan)

Berdasarkan hasil persamaan model estimasi dapat diketahui pengaruh variabel independen terhadap kinerja. Untuk mengetahui pengaruh nyata variabel secara simultan dapat dilakukan dengan uji F.

Tabel 4.13 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	204.918	3	68.306	43.814	.000 ^b
	Residual	74.832	48	1.559		
	Total	279.750	51			
a. Dependent Variable: Kinerja						
b. Predictors: (Constant), Organizational citizenship behavior, Lingkungan kerja, Budaya organisasi						

Sumber : hasil olah data SPSS (2022)

Pada tabel 4.13 diketahui bahwa nilai F hitung adalah 43,814. Sedangkan untuk menentukan nilai F tabel pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel F yang sudah ada. Nilai F tabel adalah 2,80.

Nilai F-hitung $>$ F-tabel (43,814 $>$ 2,80), dengan demikian hipotesis 4 diterima. Ini berarti bahwa variabel budaya organisasi, lingkungan kerja dan organizational citizenship behavior secara bersama-sama signifikan dan berpengaruh nyata terhadap variabel kinerja karyawan PT. Telkom Kota Palopo.

4.2 Pembahasan

1. Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t-hitung budaya organisasi lebih besar dari nilai t-tabel, dimana t tabel sebesar 1,676 dan t hitung sebesar 8,919 ($8,919 > 1,676$), dengan demikian hipotesis diterima. Ini berarti bahwa variabel budaya organisasi signifikan dan berpengaruh nyata terhadap variabel kinerja karyawan PT. Telkom Kota Palopo.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Jadi kinerja merupakan hal yang penting bagi perusahaan atau organisasi (Damayanti, 2018). Kinerja karyawan tidak akan optimal apabila hanya mengandalkan mesin produksi tanpa memperhatikan aspek manusianya. Haruslah diingat bahwa dalam suatu organisasi perusahaan, aspek manusia yang berkemampuan, berketrampilan, bertanggung jawab sebagai karyawan merupakan suatu asset perusahaan yang sangat berharga bagi kelangsungan hidup perusahaan. Manusia sebagai tenaga kerja yang diharapkan mampu mencapai tingkat produktivitas kerja yang optimal dengan standar tentu (Mandasari, 2014).

Budaya kerja berhubungan dengan bagaimana karyawan mempersepsikan karakteristik dari suatu budaya organisasi, bukan dengan apakah mereka menyukai budaya atau tidak. Artinya budaya kerja itu lebih merupakan suatu istilah diskriptif. Memahami budaya kerja berarti akan dapat mengetahui dan mengukur bagaimana karyawan memandang organisasinya. Apakah organisasi

mendorong/memberikan motivasi untuk bekerja secara tim, apakah organisasi memberikan penghargaan atas prestasi dan inovasi, begitu juga apakah organisasi melumpuhkan prakarsa. Fungsi budaya kerja diantaranya adalah berperan membedakan dengan organisasi lainnya, menentukan identitas, meninggikan komitmen dan kemandirian. Budaya kerja suatu sistem penyebaran pekerjaan dan kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggota organisasi. Setiap karyawan dituntut bekerja dengan penuh tanggung jawab atas tugas yang diberikan disetiap aktifitas perusahaan, untuk itu karyawan harus dapat bekerja sama dalam pencapaian tujuan perusahaan (Putranti, 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mardani (2020) yang berjudul Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Rabihah Abadi Makmur Belitang III Ogan Komering Ulu Timur. Berdasarkan penelitian yang dilakukan adalah $r = 0,70$ yang telah dikonsultasikan dengan standard yang konservatif maka terletak diantara 0,600-0,799 yang artinya tergolong pada korelasi atau pengaruh yang kuat antara budaya kerja dengan kinerja karyawan pada koperasi simpan pinjam pembiayaan Syariah Rabihah Abadi Belitang III OKU Timur. Bukti kesamaannya yaitu variabel budaya kerja yang diteliti sama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sejalan pula dengan penelitian Aizah (2019) yang berjudul Pengaruh Budaya Kerja, Lingkungan Kerja, Kompensasi Finansial, dan Kompensasi Non Finansial terhadap Kinerja Karyawan Tetap PT. Surabaya Panel Lestari Gresik. Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil

analisis menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan, lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, kompensasi finansial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan Kompensasi non finansial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Budaya Organisasi, lingkungan kerja, Kompensasi Finansial, Kompensasi Non Finansial berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kinerja karyawan.

2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t-hitung lingkungan kerja lebih besar dari nilai t-tabel, dimana t tabel sebesar 1,676 dan t hitung sebesar 7,679 ($7,679 > 1,676$), dengan demikian hipotesis diterima. Ini berarti bahwa variabel lingkungan kerja signifikan dan berpengaruh nyata terhadap variabel kinerja karyawan PT. Telkom Kota Palopo.

Lingkungan kerja dapat mempengaruhi suatu kinerja karyawan karena seorang manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal apabila ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai. Lingkungan kerja memiliki arti yaitu keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Keadaan lingkungan yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Menurut Kriyanto (2014), lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Widodo (2015) juga menyatakan bahwa manfaat lingkungan kerja yaitu menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Seorang karyawan yang bekerja di lingkungan kerja yang mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika seseorang pegawai dalam lingkungan kerja yang tidak memadai dan tidak mendukung untuk bekerja secara optimal akan membuat karyawan yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah sehingga kinerja karyawan tersebut akan rendah.

Menurut Hanafi (2018) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerjaa dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan terbagi atas lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik merupakan keadaan berbentuk fisik dan berwujud, mencakup dari fasilitas kerja yang digunakan sehari-hari dalam menyelesaikan pekerjaan berupa tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah suatu keadaan di sekitar tempat kerja yang bersifat non fisik seperti hubungan yang baik, kerja sama dan komunikasi yang lancar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurcahyati (2016) yang berjudul Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi pada Karyawan Kontrak Bagian Anodizing PT H.P. Metals Indonesia, Ngoro - Mojokerto, Jawa Timur). Hasil penelitian ini dapat diketahui: (1) terdapat pengaruh yang signifikan antara kompensasi dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan. (2) terdapat pengaruh yang signifikan antara

kompensasi dan lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan. (3) kompensasi berpengaruh lebih dominan daripada lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan lebih memperhatikan masalah kompensasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Sejalan pula dengan penelitian Ferawati (2017) yang berjudul Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja Terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menyatakan bahwa Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara individual dan berpengaruh secara bersama-sama pada Kinerja Karyawan PT. Cahaya Indo Persada. Lingkungan kerja yang nyaman dan tingkat kedisiplinan tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan.

3. Pengaruh organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t-hitung organizational citizenship behavior lebih besar dari nilai t-tabel, dimana t tabel sebesar 1,676 dan t hitung sebesar 10,862 ($10,862 > 1,676$), dengan demikian hipotesis diterima. Ini berarti bahwa variabel organizational citizenship behavior signifikan dan berpengaruh nyata terhadap variabel kinerja karyawan PT. Telkom Kota Palopo.

OCB merupakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi, yang terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja. Munculnya OCB memberikan dampak positif tidak hanya bagi karyawan itu sendiri tetapi juga memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang dituntut secara formal oleh organisasi tersebut. Organisasi yang sukses memiliki karyawan yang melampaui tanggung jawab pada pekerjaan formal dan bebas memberikan waktu dan energi mereka untuk berhasil dalam pekerjaan yang ditugaskan (Lamidi, 2013). OCB sangat penting artinya untuk menunjang

keefektifan fungsi-fungsi organisasi, terutama dalam jangka panjang. Menurut Soegandhi (2013), OCB mempengaruhi keefektifan organisasi. Individu yang memberi kontribusi pada keefektifan organisasi dengan melakukan hal di luar tugas atau peran utama mereka adalah aset bagi organisasi (Luthan, 2014).

Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas sangatlah penting, organisasi membutuhkan karyawan yang memperlihatkan perilaku OCB, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat dan isi peraturan, serta dengan besar hati mentoleransi kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Damayanti (2020) yang berjudul Hubungan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan CV. Bagus Alam Sejahtera Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *organizational citizenship Behaviour* dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan CV. Bagus Alam Sejahtera Medan. Analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara *organizational citizenship Behaviour* dengan kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian Putra (2016) yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan *Organizational Citizenship Behaviour* terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Jaya Kerti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional dan *Organizational Citizenship Behaviour* terhadap kinerja karyawan PT. BPR Jaya Kerti. Analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda. Hasil penelitian

ini menunjukkan 1) kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, 2) kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 3) OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, 4) OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 5) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sejalan pula dengan penelitian Halim (2017) yang berjudul Analisa Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang 3 di Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang 3 di Surabaya. Analisis data yang digunakan yaitu regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi OCB meliputi (*altruism, conscientiousness, sportsmanship, dan courtesy*) ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Bintang 3 di Surabaya. Sedangkan dimensi *civic virtue* ditemukan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Kota Palopo.
2. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Kota Palopo.
3. Organizational citizenship behavior berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Kota Palopo.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian di atas, penulis menyarankan bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan penelitian ini guna mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

DAFTAR RUJUKAN

- Feel, Nico Harumanu; Toni Herlambang; Yusron Rozzaid; 2018. "Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai." *Jurnal Penelitian Ipteks* 3(2): 176–85. http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/PENELITIAN_IPTEKS/article/view/1892.
- Kurniawan, Winna Theresia. 2020. "Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan KPR Jogja." *E-JRA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Atma Jaya Yogyakarta* 25(1): 1–9.
- Leksono, Luhur Agung Bowo. 2018. *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dan Quality Of Work Life (Qwl) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Subur Jaya Embroidery)*.
- Lukito, Ricky. 2020. "Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Produksi PVC Di UD. Untung Jaya Sidoarjo." *Agora* 8(2): 1–9. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/10599>.
- Musdalifa. 2020. "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Gubernur Provinsi Sul-Sel Bagian Biro Humas Dan Protokol." *E-Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*: 151–56.
- Pristiwati, Martiyani. 2018. "Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) Area Sidoarjo)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 61(4): 159–68.
- Purnomo, Candra. 2019. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ptpn Ii Kwala Bingei Stabat Kab. Langkat." *E-JRA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Selatan* 3: 1–9.
- Sugiyono. 2016. "Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Cahaya Citasurya Indoprime." *Agora* 4(2): 269.
- Sulistiawan, Deni; Sukisno S. Riadi; Siti Maria; 2018. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Sebulu II Kutai Kartanegara." *Kinerja* 14(2): 61.

Triandani, Sahwitri. 2018. "Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Inti Kharisma Mandiri Riau Pekanbaru." *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 1.

Widiyaningtyas, Yulita. 2020. "Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb), Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi Publik (Studi Pada PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Semarang)." *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal* 10(20): 145–58

