



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
BARISTA TANMU COFFEE BOGOR**

Skripsi

Dibuat Oleh :

Mochammad Fadhiansyah

021117211

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
DESEMBER 2022**



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR BARISTA TANMU  
COFFEE BOGOR**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan  
Bogor



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
(Towaf Totok Irawan, SE., ME., Ph.D.)

Ketua Program Studi Manajemen  
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA.)

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR BARISTA TANMU  
COFFEE BOGOR**

**SKRIPSI**

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus  
Pada Hari Selasa, tanggal 27 Desember 2022

Mochammad Fadhiansyah

021117211

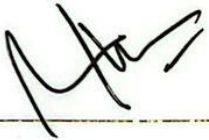
Menyetujui,

Ketua Penguji Sidang  
(Tutus Rully, SE., MM.)



---

Ketua Komisi Pembimbing  
(Dr. Nancy Yusnita, S.E., M.M.)



---

Anggota Komisi Pembimbing  
(Nina Sri Indrawati, S.E., M.M.)



---

## LEMBAR HAK CIPTA

---

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mochammad Fadhiansyah

NPM : 021117211

Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Barista Tanmu Coffee Bogor.

Dengan ini saya menyatakan bahwa Paten dan Hak Cipta dari produk skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau kutipan dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan Paten, Hak Cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan

Bogor, Desember 2022



Mochammad Fadhiansyah

021117211

© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, tahun 2022

**Hak Cipta Dilindungi Undang-undang**

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya, pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, peulisan karya ilmiah, penusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan*

*Dilarang mengumumkan dan atau memperperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

## ABSTRAK

MOCHAMMAD FADHIANSYAH. 021117211. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Barista Tanmu Coffee Kota Bogor. Di bawah bimbingan : NANCY YUSNITA dan NINA SRI INDRAWATI. 2022.

Dewasa ini, salah satu sektor produk dan jasa yang menjadi andalan Indonesia adalah industri *food and beverage* yang semakin hari menjanjikan pertumbuhan ekonomi yang cepat. Banyak pengusaha yang berminat melakukan usaha di bidang ini dan mewujudkannya melalui pendirian bermacam-macam *coffee shop*. Dalam hal ini barista atau tenaga kerja merupakan sumber yang sangat penting dalam suatu perusahaan yang mana nantinya diharapkan dapat berpartisipasi dan menyumbangkan tenaganya dengan penuh kesungguhan dan tanggung jawab. Kinerja Barista yang tinggi akan mendorong munculnya *Organizational Citizenship Behavior* atau biasa disingkat OCB. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pada lingkungan kerja dan stres kerja terhadap OCB.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan responden para barista Tanmu Coffee. Pemilihan responden dilakukan dengan menggunakan sampel jenuh yang diambil dari jumlah keseluruhan populasinya yaitu sebanyak 30 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi dan wawancara dan metode analisis data menggunakan analisis deskriptif.

Dari uji hipotesis (Uji F) yang sudah dilakukan didapat nilai F hitung sebesar  $(10.669) > F$  tabel  $(3,34)$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti variabel Lingkungan Kerja dan Stres Kerja bersama-sama berpengaruh signifikan pada tingkat  $(\alpha)$  5%. Hal ini berarti faktor Lingkungan Kerja dan Stres Kerja bersama-sama berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Barista Tanmu Coffee Bogor.

Kata kunci : lingkungan kerja, stres kerja, OCB

## PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan dengan segala kerendahan hati atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal penelitian ini. Tanpa pertolongannya penulis takkan sanggup untuk menyelesaikannya dengan baik. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda kita tercinta yakni Nabi Muhammad SAW.

Proposal penelitian ini ditulis sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Manajemen di Universitas Pakuan yang berjudul “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* BARISTA TANMU COFFEE BOGOR.”

Dengan segala kerendahan hati izinkanlah penulis untuk menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya terhadap semua pihak yang telah berjasa memberikan motivasi dan selalu memberikan dukungan selama pengerjaan proposal penelitian ini hingga selesai untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orangtua saya Ibu R. Endang Haristaty dan Bpk. Aap Saprudin yang selalu senantiasa memberikan doa, kasih sayang serta dukungan moril maupun materil sehingga penulis bisa menyelesaikan studinya.
2. Bapak Tawaf Totok Irawan, SE.ME.,PH.D selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
3. Kepala Program studi Manajemen FEB Unpak bpk Prof. Dr. Yohanes Indaryono, Ak MM CA
4. Kedua dosen pembimbing saya Ibu Dr. Nancy Yusnita, S.E., M.M. dan Ibu Nina Sri Indrawati, S.E., M.M. yang selalu memberikan arahan selama saya mengerjakan penelitian ini.
5. Bapak Achmad Dima selaku CEO dan Founder di Tanmu Coffee Bogor yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan riset di perusahaannya.
6. Kepada DPR FEB, Himpunan Mahasiswa Manajemen angkatan 2017, Barista Tanmu Coffee, penghuni kostan Angrek 33 dan yang lainnya yang selalu mendukung.

Tanpa dukungan mereka semua dan tentu masih banyak rekan dan keluarga lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu proposal penelitian ini tidak akan bisa diselesaikan dengan baik. Kritik dan saran selalu terbuka lebar karena tidak ada suatu hal pun yang sempurna selain Allah SWT.

Universitas Pakuan,  
Bogor, Desember 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB 1.....	ix
PENDAHULUAN .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Dan Identifikasi Masalah.....</b>	<b>8</b>
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Rumusan Masalah.....	9
<b>1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
1.3.1 Maksud Penelitian .....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	9
<b>1.4 Kegunaan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
BAB 2.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
<b>2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....</b>	<b>10</b>
2.1.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
<b>2.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....</b>	<b>12</b>
2.2.1 Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	12
2.2.2 Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	13
2.2.3 Faktor faktor yang mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	14
2.2.4 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	15
<b>2.3 Lingkungan Kerja .....</b>	<b>16</b>
2.3.1 Definisi Lingkungan Kerja.....	16
2.3.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja.....	17
2.3.3 Manfaat Lingkungan Kerja .....	18
2.3.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja .....	18
2.3.5 Indikator Lingkungan Kerja .....	18
<b>2.4 Stres Kerja .....</b>	<b>20</b>
2.4.1 Definisi Stres Kerja.....	20
2.4.2 Sifat Dasar Stres .....	21
2.4.3 Gejala Stres Kerja .....	22
2.4.4 Dimensi dan Indikator Stres Kerja .....	22
2.4.5 Faktor-faktor penyebab Stres Kerja.....	22
<b>2.5 Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>23</b>



2.5.1	Penelitian Terdahulu .....	23
2.5.2	Kerangka Pemikiran.....	30
2.5.3	Hipotesis Penelitian .....	33
BAB 3.....		34
METODE PENELITIAN .....		34
<b>3.1</b>	<b>Jenis Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2</b>	<b>Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>34</b>
3.2.1	Objek Penelitian .....	34
3.2.2	Lokasi Penelitian .....	34
<b>3.3</b>	<b>Jenis dan Sumber Data Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>3.4</b>	<b>Operasionalisasi Variabel.....</b>	<b>34</b>
<b>3.5</b>	<b>Metode dan Penarikan Data.....</b>	<b>35</b>
3.5.1	Populasi dan Sampel .....	35
3.5.2	Populasi .....	35
3.5.3	Sampel.....	35
<b>3.6</b>	<b>Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>36</b>
<b>3.7</b>	<b>Jenis Data Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>3.8</b>	<b>Metode Pengolahan/Analisis Data.....</b>	<b>36</b>
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	37
3.8.2	Analisis Linier Berganda.....	37
<b>3.9</b>	<b>Uji Kualitas Data .....</b>	<b>38</b>
3.9.1	Uji Validitas .....	38
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	40
<b>3.10</b>	<b>Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>44</b>
3.10.1	Uji Normalitas .....	44
<b>3.11</b>	<b>Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>) .....</b>	<b>44</b>
<b>3.12</b>	<b>Uji Hipotesis.....</b>	<b>44</b>
3.12.1	Uji Secara Simultan (Uji F).....	44
3.12.2	Uji Secara Parsial (Uji-t).....	45
BAB 4.....		46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		46
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>46</b>
4.1.1	Sejarah Singkat Tanmu Coffee Bogor .....	46
4.1.2	Struktur Organisasi Tanmu Coffee Bogor .....	46
<b>4.2</b>	<b>Analisis Deskriptif .....</b>	<b>47</b>
4.2.1	Analisis Deskriptif Lingkungan Kerja pada Barista Tanmu Coffee Bogor .....	48
4.2.2	Analisis Deskriptif Stres Kerja pada Barista Tanmu Coffee Bogor .....	57

4.2.3 Analisis Deskriptif <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Barista Tanmu Coffee Bogor.....	62
<b>4.3 Analisis Linier Berganda.....</b>	<b>69</b>
<b>4.4 Koefisien Determinasi.....</b>	<b>70</b>
<b>4.5 Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>70</b>
4.5.1 Uji Normalitas .....	71
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	71
<b>4.6 Uji Hipotesis.....</b>	<b>72</b>
4.6.1 Uji Secara Simultan (Uji F).....	72
4.6.2 Uji Secara Parsial (Uji-t).....	73
<b>4.7 Pembahasan .....</b>	<b>73</b>
BAB 5.....	75
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>75</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>75</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	78
LAMPIRAN .....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Konsumsi Kopi Indonesia .....	2
Tabel 1. 2 Hasil Prasurevei OCB Barista Tanmu Coffee Bogor .....	5
Tabel 1. 3 Hasil Prasurevei Lingkungan Kerja Barista Tanmu Coffee Bogor .....	6
Tabel 1. 4 Hasil Prasurevei Stres Kerja Barista Tanmu Coffee Bogor .....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel .....	34
Tabel 3. 2 Mean Range Score .....	37
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja .....	38
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Stres Kerja .....	39
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Organizational Citizenship Behavior .....	39
Tabel 3. 6 Case Processing Summary .....	40
Tabel 3. 7 Reliability Statistic .....	40
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja .....	41
Tabel 3. 9 Case Processing Summary .....	42
Tabel 3. 10 Reliability Statistics .....	42
Tabel 3. 11 Hasil Uji Reliabilitas Stres Kerja .....	42
Tabel 3. 12 Case Processing Summary .....	43
Tabel 3. 13 Reliability Statistics .....	43
Tabel 3. 14 Hasil Uji Reliabilitas OCB .....	43
Tabel 4. 1 Gender Responden .....	47
Tabel 4. 2 Usia Responden .....	48
Tabel 4. 3 Pendidikan Responden .....	48
Tabel 4. 4 Penerangan .....	49
Tabel 4. 5 Penerangan .....	49
Tabel 4. 6 Penerangan .....	49
Tabel 4. 7 Kelembaban .....	50
Tabel 4. 8 Sirkulasi Udara .....	50
Tabel 4. 9 Sirkulasi Udara .....	51
Tabel 4. 10 Sirkulasi Udara .....	51
Tabel 4. 11 Tata Warna .....	51
Tabel 4. 12 Tata Warna .....	52
Tabel 4. 13 Dekorasi dan Tata Letak .....	52
Tabel 4. 14 Dekorasi dan Tata Letak .....	52
Tabel 4. 15 Hubungan Kerja Antara Bawahan dan Atasan .....	53
Tabel 4. 16 Hubungan Kerja Antara Bawahan dan Atasan .....	53
Tabel 4. 17 Hubungan Kerja Antara Bawahan dan Atasan .....	54
Tabel 4. 18 Hubungan Sesama Rekan Kerja .....	54
Tabel 4. 19 Hubungan Sesama Rekan Kerja .....	54
Tabel 4. 20 Hubungan Sesama Rekan Kerja .....	55
Tabel 4. 21 Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Variabel Lingkungan Kerja .....	55
Tabel 4. 22 Nilai Interval Lingkungan Kerja .....	57
Tabel 4. 23 Faktor Lingkungan .....	57
Tabel 4. 24 Faktor Lingkungan .....	58
Tabel 4. 25 Faktor Lingkungan .....	58
Tabel 4. 26 Faktor Organisasi .....	58
Tabel 4. 27 Faktor Organisasi .....	59
Tabel 4. 28 Faktor Organisasi .....	59
Tabel 4. 29 Faktor Pribadi .....	60
Tabel 4. 30 Faktor Pribadi .....	60

Tabel 4. 31 Faktor Pribadi .....	60
Tabel 4. 32 Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Variabel Stres Kerja .....	61
Tabel 4. 33 Nilai Interval Variabel Stres Kerja .....	61
Tabel 4. 34 Altruism .....	62
Tabel 4. 35 Altruism .....	62
Tabel 4. 36 Altruism .....	63
Tabel 4. 37 Conscientiousness.....	63
Tabel 4. 38 Conscientiousness.....	64
Tabel 4. 39 Conscientiousness.....	64
Tabel 4. 40 Sportmanship.....	65
Tabel 4. 41 Sportmanship.....	65
Tabel 4. 42 Sportmanship.....	65
Tabel 4. 43 Courtesy .....	66
Tabel 4. 44 Courtesy .....	66
Tabel 4. 45 Courtesy .....	66
Tabel 4. 46 Civic Virtue .....	67
Tabel 4. 47 Civic Virtue .....	67
Tabel 4. 48 Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Variabel OCB .....	68
Tabel 4. 49 Nilai Interval Variabel OCB .....	69
Tabel 4. 50 Analisis Linier Berganda .....	69
Tabel 4. 51 Koefisien Determinasi .....	70
Tabel 4. 52 Hasil Uji Normalitas .....	71
Tabel 4. 53 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4. 54 Hasil Uji F .....	72
Tabel 4. 55 Hasil Uji-t.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tingkat Konsumsi Kopi Tertinggi di Dunia .....	1
Gambar 2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap OCB.....	32
Gambar 3 Pengaruh Stres Kerja terhadap OCB .....	32
Gambar 4 Paradigma Penelitian .....	33
Gambar 5 Struktur Perusahaan .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

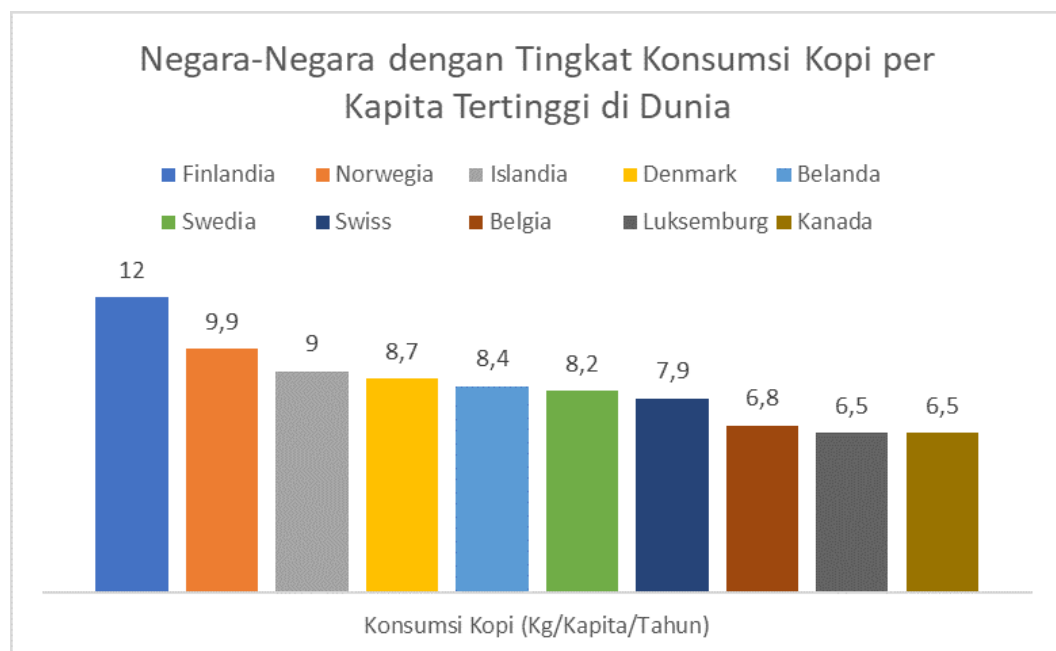
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	83
Lampiran 3 Uji Validitas .....	85
Lampiran 4 Uji Reliabilitas .....	91
Lampiran 5 Uji Normalitas.....	93
Lampiran 6 Uji Multikolinearitas .....	93
Lampiran 7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	93
Lampiran 8 Koefisien Determinasi.....	93
Lampiran 9 Hasil Uji F.....	94
Lampiran 10 Hasil Uji t.....	94

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini, salah satu sektor produk dan jasa yang menjadi andalan Indonesia adalah industri *food and beverage* yang semakin hari menjanjikan pertumbuhan ekonomi yang cepat. Banyak pengusaha yang berminat melakukan usaha di bidang ini dan mewujudkannya melalui pendirian bermacam-macam *coffee shop*. Pada akhirnya terjadilah persaingan atau kompetisi antar *coffee shop* yang semakin ketat untuk mendapatkan pengunjung atau konsumennya (Kotler, 2002). Karena menjual jasa servis tentunya masing-masing *coffee shop* berusaha memberikan kualitas dan jasa yang terbaik kepada konsumennya. Kondisi tersebut membuat setiap perusahaan pada dasarnya membutuhkan sumber daya manusia yang benar-benar kompeten, yang dapat diandalkan untuk menghadapi sebuah kompetisi yang ketat ini (Marwansyah, 2010, p.3). Pada awal tahun 1900-an, kopi telah menjadi salah satu komoditas andalan Indonesia. Hampir semua kopi kualitas tertinggi yang diproduksi di perkebunan Pemerintah Hindia Timur Belanda diekspor. Komoditas berkualitas rendah dan komoditas ekspor yang tidak terjual akan dijual atau dihadiahkan kepada masyarakat dan pekerja kebun untuk dijadikan minuman. Seiring dengan meningkatnya taraf hidup dan pengetahuan rakyat Indonesia terhadap kualitas kopi, mendorong adanya perubahan dalam pola konsumsi kopi, yang sebelumnya hanya mengkonsumsi kopi yang berkualitas rendah sekarang dapat mengkonsumsi kopi berkualitas tinggi serta pengolahan kopi menjadi lebih inovatif seperti membuat kopi instan, minuman kopi berbagai rasa seperti *vanilla*, *cocoa*, *espresso* dan lain-lain. Banyak varian atau inovasi dalam pengolahan kopi saat ini memberikan kemudahan dan banyaknya pilihan minuman kopi bagi masyarakat Indonesia.



Sumber: World Atlas, 2018

Gambar 1 Tingkat Konsumsi Kopi Tertinggi di Dunia

Dalam sepuluh tahun terakhir, pertumbuhan industri kopi telah mendorong peningkatan konsumsi kopi setiap tahunnya. Seiring dengan berjalannya perkembangan industri kopi, para investor Indonesia pun memiliki cara sendiri untuk bersaing. Baik dalam segi penyajian, tempat, maupun karakteristik dari *coffee shop* itu sendiri. Peningkatan konsumsi kopi domestik

Indonesia ini didukung dengan pola sosial masyarakat dalam mengkonsumsi kopi. Selain itu peningkatan yang dilakukan oleh industri kopi Indonesia yaitu dengan kopi yang lebih bervariasi namun harga yang ditawarkan terjangkau. Lebih jauh lagi, para industri kopi kecil Indonesia membuka lapangan pekerjaan bagi usahanya sebagai barista (peracik kopi). Kopi merupakan komoditas yang familiar bagi masyarakat Indonesia, dan pada dasarnya Indonesia terkenal sebagai salah satu negara yang banyak menghasilkan kopi. Indonesia merupakan negara produsen kopi keempat terbesar di dunia setelah Brazil, Vietnam dan Colombia. Menurut data, sekitar 67% kopi Indonesia diekspor dan sisanya 33% digunakan untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri (AEKI (Asosiasi Eksportir dan Industri Kopi Indonesia)). Konsumsi kopi di Indonesia terus meningkat selama 5 tahun terakhir. Data konsumsi kopi masyarakat kita pada tahun 2012 tercatat sebesar 940 g/orang/tahun. Sedangkan konsumsi kopi di Indonesia pada tahun 2016 sebesar 1,15 kg/orang/tahun. Dengan demikian dalam kurun waktu 5 tahun peningkatan konsumsi kopi di Indonesia telah mencapai 1,04 kg/kapita/tahun dan tingkat konsumsi kopi ditargetkan meningkat 10% pada tahun 2020 (AEKI (Asosiasi Eksportir dan Industri Kopi Indonesia) ).

Tabel 1. 1 Konsumsi Kopi Indonesia

No	Tahun	Jumlah penduduk (jiwa)	Kebutuhan kopi (kilogram)	Konsumsi kopi (kg/kapita/tahun)
1	2010	237.000.000	190.000.000	0.80
2	2011	241.000.000	210.000.000	0.87
3	2012	245.000.000	230.000.000	0.94
4	2013**	249.000.000	250.000.000	1.00
5	2014**	253.000.000	260.000.000	1.03
6	2015**	257.000.000	280.000.000	1.09
7	2016**	260.000.000	300.000.000	1.15

Sumber: Data sekunder, (<http://www.aeki-aice.org>),2018

Keterangan :

\*\* Estimasi

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa meningkatnya konsumsi kopi di Indonesia, berjalan lurus dengan perubahan gaya hidup masyarakat khususnya anak muda yang suka menikmati kopi yang telah diolah menjadi *latte* atau *cappucino* yang biasanya dijual di *coffee shop*. Kondisi tersebut mendorong tumbuhnya *coffee shop* di Indonesia, serta fenomena masyarakat di kota-kota besar di Indonesia cenderung suka membelanjakan uangnya untuk membeli segelas kopi. Indonesia masuk kedalam lima besar produksi kopi di dunia pada tahun 2016-2017 (Indonesia Investment, 2020). Berdasarkan informasi Kementerian Pertanian bahwa konsumsi kopi secara nasional pada tahun 2018 mencapai angka 314 ribu ton (Kumpanan, 2019). Tingkat konsumsi kopi tersebut dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu berkembangnya *coffee shop* yang menyajikan minuman berbahan dasar kopi . Berkembang nya banyak *coffee shop* di Indonesia ini tentu didukung oleh sumber daya manusia nya.

Setiap organisasi, baik instansi perusahaan, pemerintah, lembaga ataupun organisasi yang lain pasti dituntut untuk selalu mengembangkan serta mengoptimalkan setiap hasil usahanya tercapai sesuai yang diinginkan. Seluruh karyawan akan selalu menjadi faktor penting dalam setiap instansi ketika kemampuannya diolah secara maksimal. Dengan begitu



pentingnya Sumber Daya Manusia bagi instansi harus di manage dengan baik agar meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan maupun organisasi karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan bergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Tanpa adanya Sumber daya manusia organisasi tidak dapat melaksanakan kontinuitas atau kelangsungan usaha nya. Semua aspek sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen perusahaan dan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Karyawan perusahaan tidak hanya diposisikan sebagai faktor produksi, tetapi juga sebagai aset perusahaan yang harus dikelola dan dikembangkan. Untuk memenangkan persaingan jasa yang digemari konsumen, maka salah satu cara yang harus dilakukan adalah mencetak sumber daya manusia yang berkualitas, memiliki kemampuan yang baik, terampil dalam produksi, sikap yang baik serta handal dalam memasarkan jasa dan produk. Diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas agar manusia dapat berperan sebagai pelaksana yang handal dalam fungsi organisasi (Sedarmayanti, 2013). Oleh karena itu kemampuan pelaku bisnis sangat tergantung dengan kemampuan sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan sumber keunggulan kompetitif utama dan pengelolaan sumber keunggulan lainnya. Suatu organisasi atau perusahaan memerlukan sumber daya manusia untuk melaksanakan proses kegiatan untuk mencapai hasil yang diharapkan, dengan mengelola SDM secara profesional. Peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi terdiri dari berbagai aktivitas fungsi manajemen, termasuk perusahaan jasa kesehatan (Schwab, 2015).

Dalam *coffee shop*, tenaga kerja atau sumber daya manusia yang dimaksud adalah Barista. Menurut Pangabean (dalam Effendy, 2017) mengatakan barista sendiri merupakan seorang peracik kopi yang bekerja dibalik mesin kopi yang memiliki keahlian artistik dalam penyajian dan ilmu dibidang kopi. Menurut Fadil (2017), Saat ini ada dua jenis barista:

1. Home Barista, biasanya seseorang yang gemar membuat kopi di rumah sering kali disebut sebagai barista rumahan yang tidak bekerja secara komersil dan biasanya seorang pecinta kopi.
2. Barista *Coffee shop*, seseorang yang bekerja pada *coffee shop* yang memiliki tanggung jawab akan profesinya dalam membuat berbagai jenis kopi untuk disajikan ke pelanggan.

Seiring berkembangnya dunia bisnis kopi di Indonesia, pekerjaan barista semakin banyak diminati. Barista pun semakin dikenal sebagai terminologi khusus untuk orang yang menyeduh atau meracik kopi. Dalam hal ini barista atau tenaga kerja merupakan sumber yang sangat penting dalam suatu perusahaan yang mana nantinya diharapkan dapat berpartisipasi dan menyumbangkan tenaganya dengan penuh kesungguhan dan tanggung jawab. Kinerja Barista yang tinggi akan mendorong munculnya *Organizational Citizenship Behavior* atau biasa disingkat OCB. Menurut Organ dalam Napitupulu (2018) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang bebas yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Dengan kata lain OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal. Shweta dan Srirang dalam Rianto (2017) menyatakan bahwa OCB ditandai dengan usaha dalam bentuk apapun yang dilakukan berdasarkan kebijaksanaan pegawai yang memberikan manfaat bagi organisasi tanpa mengharap imbalan apapun. *Organizational Citizenship Behavior* didasari oleh suatu nilai yang dominan, kesukarelaan dalam bentuk perilaku belum tentu mencerminkan kerelaan yang sebenarnya. Untuk mengetahui nilai-nilai diri karyawan tidak selalu mudah, secara praktek manajemen dalam organisasi sering berorientasi pada apa yang diminati yaitu perilaku.

Organizational citizenship behaviour (OCB) yang dilakukan oleh karyawan dalam suatu organisasi memiliki peran penting dan berdampak positif terhadap perkembangan suatu organisasi. Organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki perilaku OCB mampu mendukung kinerja individu dan perkembangan organisasi. Menurut Kinicki dan Fudgate (2012), OCB adalah sebuah tindakan sukarela yang dilakukan oleh individu meskipun tindakan tersebut bukan merupakan bagian dari tugasnya sebagai anggota organisasi, namun dengan adanya inisiatif untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi atau perusahaan. OCB dalam organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang mempunyai sifat dinamis hal ini dapat dilihat pada kondisi yang ada dalam diri seorang karyawan. Kinerja yang optimal merupakan salah satu hal yang diinginkan oleh suatu organisasi untuk mendapatkan hasil produktivitas yang tinggi. Selain itu organisasi berupaya untuk menciptakan suatu kondisi agar setiap individu memiliki etos kerja yang optimal, kreatif, dan inovatif demi menuju proses perubahan kearah peningkatan organisasi. Perilaku extra-role atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ialah sikap yang dapat dikatakan melampaui keperluan mendasar pada individu atau pekerja (Kusumajati,2014). Dalam peningkatan produktivitas dari suatu perusahaan, sikap atau perilaku yang dapat diterapkan adalah segala perilaku yang tentunya berorientasi pada segala hal yang bersifat positif atau *Organizational Citizenship Behavior*.

Tanmu Coffee merupakan sebuah kedai kopi atau *coffee shop* yang berada di Kota Bogor yang diakui menjadi *trendsetter* fase industri kopi di Kota Bogor, hal ini dibuktikan melalui banyaknya *coffee shop* yang menyerupai Tanmu Coffee baik dari segi produk maupun konsep, dan banyaknya jumlah pelamar pekerjaan yang melamar ketika Tanmu Coffee membuka lowongan pekerjaan. Hal ini membuktikan bahwa Tanmu Coffee Bogor memiliki kualitas yang baik dan unggul di bandingkan dengan kebanyakan *coffee shop* lainnya di Kota Bogor. Perkembangan dan kemajuan kedai kopi yang terjadi tentu saja didukung dengan adanya kualitas kinerja karyawan yang ada di dalam organisasi tentu juga dengan adanya pegawai yang memiliki sifat suka rela untuk mengerjakan pekerjaan lainnya diluar dari pekerjaannya. *Organizational Citizenship Behavior* secara keseluruhan melibatkan perilaku-perilaku diantaranya relawan untuk beberapa pekerjaan, membantu orang yang membutuhkan, serta menaati segala tahapan dan peraturan yang ada di perusahaan atau tempat kita bekerja. *Organizational Citizenship Behavior* secara keseluruhan melibatkan perilaku-perilaku diantaranya relawan untuk beberapa pekerjaan, membantu orang yang membutuhkan, serta menaati segala tahapan dan peraturan yang ada di perusahaan atau tempat kita bekerja. Pentingnya membangun *Organizational Citizenship Behavior* dibutuhkan dalam menjalankan kegiatan operasional di Tanmu Coffee Bogor. Karyawan atau Barista dengan sifat OCB ini akan memberikan kontribusi dalam meningkatkan kerja sama di dalam tim yang mana hal tersebut diperlukan untuk peningkatan kinerja dari perusahaan atau *coffee shop* tersebut. Berdasarkan hasil informasi dari Tanmu Coffee peneliti telah menemukan fenomena permasalahan yang muncul pada obyek penelitian adalah kurangnya partisipasi karyawan dalam sikap membantu rekan kerjanya, sebagian karyawan yang telah menyelesaikan pekerjaannya lebih dahulu daripada karyawan lain, namun tidak adanya rasa ingin membantu antara karyawan.

Hasil yang beragam diperoleh pada penelitian yang dilakukan untuk menganalisis OCB dan pengaruh dari lingkungan kerja. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Sulistyani (2020) dapat diambil kesimpulan di mana lingkungan kerja yang diciptakan akan memberikan pengaruh positif pada OCB, dapat dikatakan bahwa kondisi lingkungan kerja dengan suasana yang baik dan juga kondusif dapat membangun OCB para karyawan, dalam hal hal tersebut didukung oleh lingkungan yang memadai baik fisik maupun lingkungan non fisik. Namun, ternyata hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian (Permana et al., 2016), di mana diperoleh hasil yang menyatakan bahwa lingkungan kerja memberikan pengaruh negative terhadap OCB, yang artinya pemberian lingkungan kerja yang hanya “cukup” memuaskan

pekerja untuk dapat bertindak lebih bagi perusahaan, sehingga *Organizational Citizen Behavior* di sini tidak dipengaruhi oleh suasana atau kondisi lingkungan kerja.

*Organizational Citizenship Behavior* merupakan salah satu kunci kesuksesan organisasi atau perusahaan. Karyawan akan bekerja melebihi job description dan akan menghasilkan kinerja melebihi dari apa yang diharapkan. Beberapa pendapat lain dari beberapa penelitian juga mengungkapkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kontribusi pekerja “diatas dan lebih dari” job description formal, yang dilakukan secara sukarela, yang secara formal tidak diakui oleh sistem reward, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi (Ai Rohayati, 2014:22). OCB merupakan suatu “dorongan” melampaui persyaratan pekerjaan formal dan sulit untuk menegakkan atau bahkan mendorong untuk memunculkan OCB tersebut karena hal tersebut timbul dari diri sendiri (Alzubi, 2011:223). Menurut pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah suatu perilaku baik yang timbul dari dalam diri sendiri yang dilakukan seorang pegawai diluar job description nya. Sehingga peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sangat penting untuk sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya.

Tabel 1. 2 Hasil Prasurvei OCB Barista Tanmu Coffee Bogor

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Jawaban (%)	
			Ya	Tidak
1.	Mengutamakan kepentingan perusahaan daripada kepentingan pribadi ( <i>Altruism</i> )	30	80	20
2.	Mengefisienkan waktu dan tingkat kehadiran tinggi ( <i>Conscientiousness</i> )	30	60	40
3.	Menghindari memberikan komplain dan sportif pada rekan kerja ( <i>Sportmanship</i> )	30	40	60
4.	Menjaga hubungan baik dengan rekan kerja maupun atasan ( <i>Courtesy</i> )	30	100	0
5.	Selalu berinisiatif dan mengikuti perubahan-perubahan dalam organisasi atau perusahaan ( <i>Civic Virtue</i> )	30	60	40
<b>Rata-rata</b>			68	32

Sumber: Data Primer, diolah peneliti, 2021.

Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan oleh peneliti dengan membagikan kuesioner kepada 30 orang pada barista Tanmu Coffee dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata persentase karyawan yang telah mengaplikasikan OCB sebesar 68 persen dan persentase yang belum mengaplikasikan OCB sebesar 32 persen. Namun, dari 5 pernyataan di atas, terdapat 3 pernyataan yang memiliki persentase yang tidak mencerminkan OCB. Pertama, pernyataan 3 yang memiliki persentase sebesar 60 persen karyawan memberikan komplain dan tidak sportif pada rekan kerjanya. Kedua, pernyataan 5 yang memiliki persentase sebesar 40 persen karyawan tidak berinisiatif dan tidak mengikuti perubahan dalam perusahaan atau organisasi. Dan yang ketiga adalah pada *point* 2, sebesar 40 persen karyawan tidak mengefisienkan waktunya dan tidak memiliki tingkat kehadiran yang tinggi. Meskipun mayoritas karyawan sudah mengaplikasikan OCB, tetapi masih terdapat karyawan yang belum mengaplikasikan OCB yang disebabkan oleh perilaku karyawan yang masih terlambat tiba di kantor, perilaku karyawan yang mengeluh ketika diberikan pekerjaan tambahan oleh atasan, dan kurang membantu rekan kerja yang memiliki pekerjaan berlebih.

Meningkatnya perilaku OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan (internal) seperti moral, rasa puas, sikap positif dan lain sebagainya. Sedangkan faktor yang berasal dari luar karyawan (eksternal) seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan dan budaya perusahaan (Siders et.al dalam

Rohayati,2014). Hal ini senada dengan pendapat Podsakoff (dalam Rohayati, 2014) bahwa ada empat faktor yang mendorong munculnya OCB dalam diri karyawan. Keempat faktor tersebut adalah karakteristik individual, karakteristik tugas/pekerjaan, karakteristik organisasional, dan perilaku pemimpin. Karakteristik individu ini meliputi persepsi keadilan, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan persepsi dukungan pimpinan, karakteristik tugas meliputi kejelasan atau ambiguitas peran, sementara karakteristik organisasional meliputi struktur organisasi, dan model kepemimpinan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi timbulnya sikap *Organizational Citizenship Behavior* atau OCB ini, diantaranya adalah lingkungan kerja dan stres kerja. Menurut Sutrisno (2013), lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasana yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Mengenai lingkungan kerja, dewasa ini belum begitu banyak diperhatikan oleh perusahaan sebagai salah satu faktor yang cukup besar dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik akan berdampak pada kondisi fisik maupun pada kondisi mental karyawan itu sendiri. Penciptaan lingkungan kerja yang baik akan membantu memelihara kondisi karyawan, baik fisik maupun psikis. Hal ini akan membuat kinerja karyawan akan semakin membaik. Menurut Afandi (2018:65), menyatakan bahwa Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas. Lingkungan kerja juga dapat dikatakan sebagai segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhinya untuk melakukan tugas-tugas yang diberikan. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik dan memenuhi standar. Karyawan mengharapkan kondisi kerja yang baik dan tidak menimbulkan kebosanan. Jika kondisi kerja tidak sebaik yang diharapkan, maka hal ini dapat berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Kondisi suatu lingkungan kerja dianggap baik atau sesuai apabila manusia mampu melakukan aktivitasnya secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat sebagai hasil jangka panjang. Lingkungan kerja yang tidak menguntungkan mungkin memerlukan lebih banyak tenaga dan waktu, dan tidak mendukung desain sistem kerja yang efisien. Lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan, jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan merasa nyaman di tempat kerjanya, melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Menurut Mega, dalam Sanjoko 2015, lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dia emban atau yang menjadi tanggung jawabnya. Secara umum dalam suatu organisasi atau perusahaan selalu menginginkan setiap karyawannya agar berprestasi. Lingkungan kerja yang memuaskan karyawan akan dapat meningkatkan kinerja karyawan, dan sebaliknya lingkungan kerja yang kurang nyaman akan menurunkan kinerja dan kepuasan bagi karyawan. Dalam hal ini, ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka bekerja, yaitu lingkungan kerja. Selama melakukan pekerjaan, setiap pegawai akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam lingkungan kerja.

Tabel 1. 3 Hasil Prasurvei Lingkungan Kerja Barista Tanmu Coffee Bogor

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Jawaban (%)	
			Ya	Tidak
1.	Tingkat kebisingan di ruang kerja tidak mengganggu pekerjaan	30	80	20

2.	Fasilitas di ruang kerja cukup menunjang pekerjaan dan memenuhi standar	30	80	20
3.	Penerangan di ruang kerja menunjang pekerjaan	30	100	0
4.	Memiliki hubungan kerja yang baik dengan sesama maupun dengan atasan	30	40	60
5.	Aliran udara di ruang kerja memadai dan tidak membuat sesak	30	100	0
Rata-rata			80	20

Sumber: Data Primer, diolah peneliti, 2021.

Berdasarkan hasil prasarvei yang dilakukan oleh peneliti dengan membagikan kuesioner kepada 30 orang pada barista Tanmu Coffee dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata karyawan yang mendapatkan lingkungan kerja yang baik serta memelihara lingkungan kerjanya sebesar 80 persen, dan persentase yang merasa tidak mendapatkan lingkungan kerja yang baik sebesar 20 persen. Namun, dari 5 pernyataan di atas, ada satu poin yang memiliki persentase cukup tinggi, yaitu tidak terlalu memiliki hubungan kerja yang baik dengan sesama maupun dengan atasan. Lingkungan kerja dapat di sebut sebagai suatu tempat untuk para karyawan dapat menjalankan segala kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaannya yang mampu menghasilkan hasil yang baik ataupun kurang bagi karyawan tersebut untuk mencapai hasil kerjanya. Di suatu perusahaan, penting untuk memberikan perhatian ekstra dalam menciptakan suatu lingkungan kerja yang baik, karena pada dasarnya, lingkungan kerja lah yang dapat memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (Syahriani, 2017). Lingkungan kerja yang baik ialah yang tenang, nyaman, kebersihan terjaga, pencahayaan cukup, serta aman sehingga tidak memberikan suatu hambatan kepada karyawan untuk melakukan pekerjaannya dikarenakan lingkungan kerjanya yang sudah cukup baik. Menurut Barry Render & Jay Heizerr (2001:15) dalam penelitian yang dilakukan (Ningsih et al., 2020) menyebutkan bahwa lingkungan merupakan suatu tempat fisik untuk karyawan bekerja. Dalam penelitian Wulandari dan Prayitno (2017) dan Nurhayati, dkk (2016) menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Artinya, semakin baik lingkungan kerja di perusahaan berakibat pada semakin baik OCB karyawan pada pekerjaan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muayanah, dkk (2017) menyebutkan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Beberapa hal tersebut dapat dicapai apabila, suatu organisasi atau perusahaan dalam bekerja dipengaruhi banyak faktor, salah satunya yang dapat mempengaruhi niat lebih dalam bekerja sampai mau mengambil pekerjaan orang lain atau yang bisa disebut dengan OCB adalah apabila karyawan mampu menghadapi kesulitan baik di dalam maupun di luar pekerjaan dan menghadapi stres kerja yang dialami oleh para pegawai. *National Institute for Occupational Safety and Health* (dalam Cicei, 2012) mendefinisikan stres kerja sebagai emosi serta reaksi fisik seseorang yang muncul untuk memenuhi tuntutan kerja yang tidak sesuai dengan keahlian, keinginan, dan sumber daya yang dimiliki oleh seseorang. Selye (dalam Sanjoko, 2015) membedakan stres menjadi *distress* dan *eustress*. *Distress* adalah stres yang berpengaruh negatif dan bersifat destruktif, sedangkan *eustress* merupakan stres yang memberi pengaruh positif. Stres sebenarnya juga dibutuhkan untuk meningkatkan kerja karyawan, namun pada titik tertentu jika seseorang sudah terlalu ambisius dan beban kerja terlalu berlebih maka akan timbul *distress* yang menyebabkan kinerja seseorang menurun hingga kesehatan terganggu. Stres kerja didefinisikan sebagai sebuah proses psikologis yang tidak menyenangkan yang terjadi akibat dari respons terhadap tekanan yang terjadi lingkungan (Robbins & Judge, 2018). Tinggi rendahnya stres kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan. Menurut Sinambela (2018) stres kerja ini tampak dari tampilan diri antara lain emosi tidak

stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, cemas, tegang, tekanan darah meningkat dan sebagainya.

Tabel 1. 4 Hasil Prasurvei Stres Kerja Barista Tanmu Coffee Bogor

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Jawaban (%)	
			Ya	Tidak
1.	Tuntutan peran yang diberikan terlalu berat	30	30	70
2.	Upah yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan	30	20	80
3.	Menjalankan dua pekerjaan atau lebih pada waktu yang bersamaan	30	66,7	33,3
4.	Beban kerja yang diberikan terlalu banyak	30	10	90
5.	Kondisi lingkungan kerja fisik yang memadai dan menunjang	30	20	80
<b>Rata-rata</b>			29,34	70,66

Sumber: Data Primer, diolah peneliti, 2021.

Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan oleh peneliti dengan membagikan kuesioner kepada 30 orang Barista Tanmu Coffee dapat disimpulkan bahwa 29,34 persen karyawan mengalami stres kerja dan 70,66 persen karyawan tidak mengalami stres kerja. Dari tabel yang disajikan di atas, ditemukan bahwa karyawan mengalami stres dikarenakan melakukan dua pekerjaan sekaligus secara bersamaan sesuai pada pernyataan ketiga yang memiliki persentase sebesar 66,7 persen. Maka dari itu, cukup banyak karyawan yang mengalami stres kerja dimana persentasenya cukup tinggi meskipun mayoritas karyawan tidak mengalaminya. Stres kerja yang dialami karyawan ditunjukkan oleh banyaknya karyawan yang melakukan dua pekerjaan sekaligus secara bersamaan di tempat kerja dan sedikit menerima tekanan dalam menjalani tugas/pekerjaan nya. Wijono (2012:146) mengemukakan ada beberapa gejala stres yang dapat dilihat dari berbagai faktor yang memperlihatkan adanya perubahan, baik secara psikologis, fisiologis maupun sikap. Perubahan psikologis ditandai oleh adanya kecemasan berlarut-larut, susah tidur, nafas tersengal-sengal, sedangkan perubahan fisiologis ditandai oleh adanya gejala-gejala seperti merasa lelah, kehabisan tenaga, pusing, gangguan pencernaan, dan berikutnya perubahan sikap seperti keras kepala, mudah marah, dan tidak puas terhadap apa yang dicapai. Pada prinsipnya, stress dalam katagori rendah akan memberikan dampak positif bagi pegawai sehingga pegawai termotivasi untuk berprestasi. Jika stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Pemahaman mengenai stress dapat dilakukan dengan mengetahui terlebih dahulu sumber potensial penyebab stres. Sumber penyebab stres kerja antara lain, beban yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang terlalu mendesak atau terlalu lama, iklim kerja yang tidak sehat, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja (Mangkunegara, 2009).

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* BARISTA TANMU COFFEE BOGOR”

## 1.2 Perumusan Dan Identifikasi Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Tanmu Coffee memiliki suatu permasalahan pada menurun nya *extra role* atau sifat *Organizational Citizenship Behavior* barista nya. Hal ini bisa di pengaruhi oleh Lingkungan kerja yang tidak nyaman atau stres kerja yang berlebihan. Faktor lingkungan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti sirkulasi udara yang kurang baik, pencahayaan yang kurang baik, hubungan sesama rekan kerja atau dengan atasan dll. Sedangkan factor stress kerja dapat disebabkan oleh beban kerja yang terlalu berlebihan, tuntutan kerja yang tidak sesuai

dengan keahlian. Dari permasalahan tersebut dapat diidentifikasi masalah yang terdapat pada Tanmu Coffee adalah sebagai berikut:

1. Menurunnya sifat OCB atau kesukarelaan barista di Tanmu Coffee yang disebabkan oleh beberapa faktor.
2. Para barista atau karyawan yang terlihat mengalami stress kerja di Tanmu Coffee.
3. Lingkungan kerja yang dirasa sudah tidak nyaman oleh beberapa Barista.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusannya adalah sebagai berikut:

1. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
2. Apakah Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
3. Apakah Lingkungan Kerja dan Stres Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memberikan faktor faktor apa sajakah yang membuat sikap sukarela atau OCB pada barista Tanmu Coffee menurun. Menganalisis variabel variabel penelitian seperti, lingkungan kerja, stress kerja dan OCB. Dalam penelitian ini juga, peneliti bermaksud untuk memberikan saran bagi perusahaan Tanmu Coffee, dengan memperbaiki beberapa fasilitas di lingkungan kerja dan memiliki hubungan yang baik antar sesama ataupun dengan atasan. Juga perlu memperhatikan stress kerja yang dialami oleh para karyawan atau barista.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah lingkungan kerja dan stress kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini mencakup dua hal yaitu :

1. Kegunaan Praktis, untuk membantu memecahkan, menganalisis, dan memecahkan masalah di Tanmu Coffee, yang dapat membantu atau berguna untuk pengambilan keputusan manajemen oleh pihak Tanmu Coffee.
2. Kegunaan Akademis/Teoritik, untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi manajemen pada umumnya dan khususnya manajemen sumber daya manusia.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

##### **2.1.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2016). Manajemen yang mengatur unsur manusia ini sering disebut juga dengan manajemen kepegawaian atau manajemen personalia yang diterapkan pada suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berikut ini beberapa pengertian mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia menurut beberapa ahli. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu bidang manajemen yang komprehensif yang mencakup aspek-aspek seperti perencanaan, organisasi, implementasi dan pengendalian. Proses ini ada di bidang atau departemen fungsional seperti produksi, pemasaran, keuangan atau personalia, karena sumber daya manusia dianggap semakin berperan penting dalam mencapai tujuan perusahaan, dan berbagai pengalaman dan hasil penelitian di bidang sumber daya manusia secara sistematis. disebut Manajemen Sumber Daya Manusia. Istilah manajemen berarti pengetahuan tentang bagaimana mengelola sumber daya manusia. Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat hanya pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin-mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi menyangkut karyawan sumber daya manusia yang mengelola faktor produksi lainnya tersebut.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:2), Manajemen sumber daya manusia suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Selain itu Menurut Dessler (2015:3) manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai dan mengompensasi karyawan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin dan bukan semata – mata menjadi sumber daya bisnis. Pencapaian tujuan tidak hanya dilakukan oleh perseorangan, tetapi dilakukan oleh lebih dari satu orang. Suatu perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak ada sumber daya manusia didalamnya, karena sumber daya manusia merupakan asset perusahaandalam mencapai tujuan perusahaan. Definisi manajemen sumber daya manusia menurut Amirullah (2015:152) manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Masalah-masalah pengembangan diri, keadilan, kewajaran, harapan dan kecocokan pekerjaan dengan karakteristik seseorang, masalah-masalah perilaku organisasi merupakan bagian pengelolaan sumber daya manusia yang penting. Siagian, dalam Ulfatin dan Triwiyanto (2016:2) Sumber daya manusia perusahaan merupakan setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan baik di dalam maupun di luar hubungan kerja guna menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari beberapa definisi yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah aset terpenting dengan keterampilan, dorongan, tenaga dan pekerjaan yang paling berkembang di dunia kerja. Suatu perusahaan atau organisasi yang bekerja untuk mencapai suatu tujuan tertentu.



### 2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari Manajemen umum, yang harus memfokuskan pada diri Sumber Daya Manusia. Terdapat banyak pendapat ahli tentang fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia, tidak hanya bagi organisasi ataupun perusahaan melainkan secara umum, yaitu salah satunya menurut Melayu S.P Hasibuan (2016:21) fungsi manajemen adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan  
Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian  
Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi
3. Pengarahan  
Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.
4. Pengendalian  
Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan  
Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. Pengembangan  
Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
7. Kompensasi  
Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. Pengintegrasian  
Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan  
Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
10. Kedisiplinan  
Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian  
Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

### 2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi produktif orang-orang perusahaan dalam beberapa cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial. Dikatakan bahwa departemen sumber daya manusia penting karena tidak mengendalikan banyak faktor yang membentuk bagian sumber daya manusia, seperti: dana, bahan baku dan prosedur. Departemen tidak memutuskan isu strategis mana yang secara jelas mempengaruhi keduanya. Oleh karena itu manajemen sumber daya manusia mendorong para manager dan setiap karyawannya agar dapat melaksanakan hal hal yang telah dirumuskan atau direncanakan yang juga dapat diterapkan oleh perusahaan agar tujuannya perusahaan atau organisasi tercapai secara optimal. Untuk dapat mendukung para pimpinan perusahaan atau organisasi dalam menjalankan departemen-departemen atau unit-unit organisasi dalam perusahaan sehingga manajemen sumber daya manusia memiliki sasaran, yaitu sebagai berikut :

1. Sasaran Manajemen Sumber Daya Manusia
  - a. Sasaran Perusahaan  
Departemen manajemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manager dalam mencapai sasaran perusahaan. Dalam hal ini adalah perencanaan sumber daya manusia, pengembangan, pelatihan, seleksi, penempatan, penilaian dan hubungan kerja.
  - b. Sasaran Fungsional  
Sasaran ini untuk mempertahankan kontribusi sumber daya manusia pada level yang sinkron bagi berbagai kebutuhan perusahaan.
  - c. Sasaran Sosial  
Sasaran sosial ini meliputi keuntungan yang akan diperoleh perusahaan, pemenuhan dalam tuntutan hukum dan hubungan manajemen dengan pekerja.
  - d. Sasaran Pribadi Karyawan  
Untuk membantu karyawan dalam mencapai tujuan-tujuan pribadi mereka.
2. Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia
  - a. Kunci aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia  
Perusahaan-perusahaan kecil pun bisa jadi tidak memiliki departemen sumber daya manusia dan mereka yang memiliki hal itu pun kemungkinan mengalami kekurangan anggaran dalam jumlah besar dan jumlah karyawan yang tidak memadai.
  - b. Tanggung jawab atas aktivitas sumber daya manusia  
Tanggung jawab tersebut masing masing berada dalam ruang lingkup kerja seorang manager perusahaan.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan manajemen dalam suatu organisasi atau perusahaan adalah untuk membantu mewujudkan suatu tujuan didalam perusahaan dengan dibantu oleh para tenaga kerja/karyawan yang kompeten. Agar tujuan organisasi maupun perusahaan secara optimal organisasi dalam perusahaan memiliki dua sasaran yaitu sasaran manajemen sumber daya manusia yang terdiri dari sasaran perusahaan, sasaran sosial, sasaran fungsional dan sasaran pribadi karyawan dan aktivitas manajemen sumber daya manusia yang terdiri dari kunci aktivitas sumber daya manusia dan tanggung jawab atas aktivitas sumber daya manusia.

## 2.2 *Organizational Citizenship Behavior*

### 2.2.1 *Definisi Organizational Citizenship Behavior*

Subawa dan Suwandana (2017:4775) menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau perilaku ekstra peran merupakan perilaku dalam organisasi yang tidak secara langsung mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kontribusi pekerja “diatas dan lebih dari” job *description* formal, yang dilakukan secara sukarela, yang secara formal tidak diakui oleh sistem reward, dan memberi

kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi (Ai Rohayati, 2014:22). Organ dalam Lisa E Baranik (2015) mendefinisikan *OCB are performance behaviors not found in employee's formal job descriptions that support the organization's social and psychological environment*, yang artinya OCB adalah perilaku dalam kinerja yang tidak ditemukan didalam deproposal penelitian pekerjaan pegawai yang bersifat formal yang dimana hal tersebut dapat mendukung lingkungan sosial dan piskologi organisasi. Karyawan yang sering bekerja overtime dapat bekerja lebih efisien dari segi waktu maupun tenaga apabila dapat memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Organizational Citizenship Behavior merupakan salah satu kunci kesuksesan organisasi atau perusahaan. Karyawan akan bekerja melebihi job description dan akan menghasilkan kinerja melebihi dari apa yang diharapkan.

Menurut pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah suatu perilaku baik yang timbul dari dalam diri sendiri yang dilakukan seorang pegawai diluar job description nya. Sehingga peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sangat penting untuk sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya.

### **2.2.2 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior***

Dari hasil penelitian mengenai dampak OCB terhadap kinerja organisasi (Podsakoff et al. 2000 dalam Ai Rohayati 2014:26), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan produktivitas rekan kerja
  1. Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
  2. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.
- b. *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan produktivitas manager
  1. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja akan menolong manager terhindar dari krisis manajemen.
  2. Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manager mendapatkan saran yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja.
- c. *Organizational Citizenship Behavior* menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan
  1. Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manager, konsumsinya manager dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan.
  2. Karyawan yang teliti memerlukan sedikit pengawasan manajerial, dan manager dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, yang berarti manager memiliki lebih banyak waktu untuk tugas yang lebih penting.
  3. Karyawan yang ada membantu karyawan baru dengan pelatihan dan pembinaan kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk tujuan ini.
  4. Karyawan yang menunjukkan perilaku sportif akan sangat membantu manager untuk tidak menghabiskan terlalu banyak waktu menangani keluhan karyawan yang kecil.
- d. *Organizational Citizenship Behavior* membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok
  1. Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral (morale), dan kerekatan (cohesiveness) kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manager) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok.

2. Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
- e. *Organizational Citizenship Behavior* dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja
1. Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi di antara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.
  2. Menampilkan perilaku *courtesy* (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.
- f. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
1. Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki di antara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.
  2. Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportsmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.
- g. *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
1. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja.
  2. Karyawan yang *conscientious* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
- h. *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan
1. Karyawan yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.
  2. Karyawan yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi.
  3. Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

### 2.2.3 Faktor faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Organ et al. dalam Titisari (2014:15) peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi, serta faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, dan budaya organisasi. Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai hal tersebut :

## 1. Faktor Internal

### a. Kepuasan Kerja

Terdapat keyakinan bahwa karyawan yang merasa puas akan lebih produktif dibandingkan dengan karyawan yang merasa tidak puas (Robbins, 2009:42). Kepuasan kerja berpangkal dari aspek kerja, meliputi upah, kesempatan promosi, supervisi atau pengawasan serta hubungan dengan rekan kerja (Titisari, 2014:18).

### b. Komitmen Organisasi

Robbins (2008:100) menyatakan bahwa komitmen organisasi sebagai suatu sikap dari karyawan yang mencerminkan perasaan mereka terhadap organisasi tempat mereka bernaung.

### c. Kepribadian

Organ dalam Titisari (2014:21) menyatakan bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan OCB mereka.

### d. Moral Karyawan

Djati dalam Titisari (2014:25) moral berasal dari bahasa latin yaitu *mo res* yang berarti tabiat atau kelakuan. Moral berisikan ajaran atau ketentuan mengenai baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja (Titisari, 2014:25).

### e. Motivasi

Robbins & Coulter dalam Titisari (2014:28) mengartikan motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana di persyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu. Sopiah (2008:169) mengemukakan ada tiga karakteristik pokok dari motivasi, yaitu usaha, kemauan, dan arah/tujuan.

## 2. Faktor Eksternal

### a. Gaya Kepemimpinan

Menurut Utaminingsih (2014:99) gaya kepemimpinan adalah kecenderungan orientasi aktifitas pemimpin ketika mempengaruhi aktifitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

### b. Kepercayaan pada Pimpinan

Kepercayaan atau *trust* adalah rasa percaya yang dimiliki seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas dan perhatian (Tan dalam Utaminingsih, 2014:119).

### c. Budaya Organisasi

Budaya organisasi menurut Umar (2010:207), Budaya organisasi adalah suatu sistem nilai dan keyakinan bersama yang diambil dari pola kebiasaan dan falsafah dasar pendirinya yang kemudian berinteraksi menjadi norma, dimana norma tersebut dipakai sebagai pedoman cara berpikir dan bertindak dalam upaya mencapai tujuan bersama.

### 2.2.4 Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Indikator OCB menurut (Allison, 2001 dalam Sumbawa dan Suwanda, 2017:4785) adalah *Altruism, courtesy, sportsmanship, conscientiousness* dan *civic virtue*.

#### 1. *Altruism* (perilaku membantu orang lain)

Sifat mementingkan kepentingan orang lain, seperti memberikan pertolongan pada kawan sekerja yang baru, dan menyediakan waktu untuk orang lain. Perilaku membantu rekan atau teman sekerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang

dihadapinya baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

2. *Conscientiousness* (ketelitian dan kehati-hatian)  
Sifat kehati – hatian seperti efisiensi menggunakan waktu, dan tingkat kehadiran tinggi. Perilaku ini berusaha untuk melebihi yang diharapkan oleh perusahaan atau perilaku yang sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh kedepan dari panggilan tugas. (*Conscientiousness*) merupakan kontribusi terhadap efisiensi baik berdasarkan individu maupun kelompok.
3. *Sportsmanship* (perilaku yang sportif)  
Sifat sportif dan positif, seperti menghindari komplain dan keluhan yang picik (*Sportsmanship*) adalah dengan memaksimalkan total jumlah waktu yang dipergunakan pada usaha-usaha yang konstruktif dalam organisasi. Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportsmanship* akan menunjukkan sikap yang positif dan menghindar untuk melakukan komplain. *Sportsmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain, sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.
4. *Courtesy* (menjaga hubungan baik)  
Menjaga hubungan baik dengan rekan sekerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain. Sifat sopan dan taat, seperti melalui surat peringatan, atau pemberitahuan sebelumnya, dan meneruskan informasi dengan tepat. *Courtesy* dapat membantu mencegah timbulnya masalah dan memaksimalkan penggunaan waktu.
5. *Civic virtue* (kebijaksanaan warga)  
Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur- prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi)

Berdasarkan pendapat ahli, peneliti menyimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* ini merupakan perilaku informal atau *extra role* karyawan dalam bentuk perilaku membantuk orang lain, ketelitian atau kehati hatian dalam bekerja, perilaku yang sportif, menjaga hubungan baik, tanggung jawab dan kontribusi bagi organisasi untuk meningkatkan efisiensi guna mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

## **2.3 Lingkungan Kerja**

### **2.3.1 Definisi Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan menurunkan kerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat dari perilaku karyawan. Apabila lingkungan kerja baik maka karyawan merasakan kepuasan kerja. Menurut Sadarmayati dalam penelitian yang dilakukan oleh Alif (2015) dikutip oleh Fitri (2019) mengatakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi , lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja , metode kerjanya , serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap

kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Menurut Danang (2015, p.38) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Menurut Sedarmayanti dalam Desi (2015, p.25) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Lingkungan kerja menurut Afandi (2018:66) adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembaban, sirkulasi udara, penerangan, kebisingan suara, kebersihan tempat kerja, dan memadai atau tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang pekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Menurut (Amirrullah, 2015) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai tempat dan unsur dinamis yang ada disekitar seseorang bekerja. Lingkungan kerja bukan hanya menyangkut lingkungan fisik kerja akan tetapi juga menyangkut unsur-unsur psikis yang terjadi dalam bekerja.

Dari uraian pendapat para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa lingkungan kerja adalah suatu tempat yang berada di sekitar karyawan atau pegawai baik fisik maupun non fisik diwilayah organisasi, lingkungan dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Lingkungan kerja juga mencakup interaksi atau hubungan antara karyawan dan pimpinan organisasi.

### **2.3.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja**

Menurut (Sedarmayanti,2009) dan Sarwoto dalam Sidanti (2015) jenis-jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua macam yaitu :

#### **1. Lingkungan kerja fisik**

Lingkungan kerja fisik adalah semua yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dibagi dalam dua kategori yaitu :

1. Lingkungan yang berlangsung berhubungan dengan karyawan seperti : pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya.
2. Lingkungan perantara atau lingkungan umum yaitu lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia misal : temperature, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

#### **2. Lingkungan kerja non fisik**

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupu dengan sesama rekan kerjaatupun hubungan dengan bawahan.

Menurut Wibowo (2007:65) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang bisa memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya dapat dibedakan menjadi 2, yaitu :

#### **1. Lingkungan Internal**

Lingkungan internal adalah komponen-komponen yang ada dalam lingkup organisasi atau perusahaan.

#### **2. Lingkungan Eksternal**

Lingkungan eksternal adalah komponen-komponen yang ada diluar organisasi atau perusahaan. Bagaimanapun juga, lingkungan eksternal pada saat ini sangat bergejolak, perubahan-perubahan yang terjadi didalamnya sangat dinamis dan terkadang pengaruhnya tidak dapat diperkirakan terlebih dahulu. Karenanya manajemen dituntut

untuk selalu bersikap tanggap dan adaptif, selalu mengikuti dan menyesuaikan diri dengan lingkungan yang selalu berubah.

### **2.3.3 Manfaat Lingkungan Kerja**

Manfaat lingkungan kerja menurut Afandi (2018) adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Kinerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan dan tidak akan membutuhkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.

### **2.3.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja menurut (Nitisemito,2009) yaitu sebagai berikut :

1. Warna  
Warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara.
2. Kebersihan Lingkungan Kerja  
Kebersihan lingkungan kerja secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya.
3. Penerangan Lingkungan Kerja  
Penerangan dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.
4. Pertukaran udara  
Pertukaran udara yang cukup dari ventilasi udara yang tersedia akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan. selain ventilasi, kontruksi gedung yang mempunyai atap tinggi akan menimbulkan pertukaran udara yang lebih baik daripada gedung yang mempunyai atap rendah. Hal ini yang perlu menjadi perhatian adalah volume ruangan harus sebanding dengan jumlah karyawan yang ada agar pertukaran udara yang berlangsung lebih baik.
5. Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan  
Keamanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk keamanan milik pribadi karyawan dan juga kontruksi gedung tempat mereka bekerja. Sehingga akan menimbulkan ketenangan yang akan mendorong karyawan dalam bekerja.
6. Kebisingan  
Merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan. Hal ini jelas akan menimbulkan kebosanan.
7. Tata ruang  
Merupakan penataan yang ada didalam ruang kerja yang biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

### **2.3.5 Indikator Lingkungan Kerja**

Ada beberapa indikator lingkungan kerja. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan



nyaman sehingga dapat meningkatkan gairah kerja para karyawan. Berikut beberapa indikator lingkungan kerja yang diuraikan A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2005), yaitu:

- 1) Penerangan / cahaya di tempat kerja  
Cahaya lampu sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, karena jika cahaya lampu yang tidak memadai akan berpengaruh terhadap keterampilan karyawan yang dalam melaksanakan tugas-tugasnya banyak mengalami kesalahan yang pada akhirnya pengerjaannya kurang efisien sehingga tujuan perusahaan sulit untuk dicapai.
- 2) Temperature / suhu udara di tempat kerja  
Setiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur yang berbeda. Manusia selalu mempertahankan tubuhnya dalam keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya. Manusia dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh.
- 3) Kelembaban di tempat kerja  
Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasanya dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara. Jika keadaan dengan temperatur udara sangat panas dan kelembaban tinggi, akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar, karena sistem. Selain itu, semakin cepatnya denyut jantung diakibatkan aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen, dan tubuh manusia akan selalu berusaha untuk mencapai keseimbangan antara panas tubuh dengan suhu disekitarnya
- 4) Sirkulasi udara di tempat kerja  
Udara disekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu proses metabolisme. Dengan cukupnya oksigen di sekitar tempat kerja, maka akan memberikan kesejukan dan kesegaran pada jasmani, sumber utamanya adalah tanaman di sekitar tempat kerja, karena tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia. Dengan terciptanya rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.
- 5) Kebisingan di tempat kerja  
Kebisingan merupakan suatu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga, karena jika dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan dalam bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan dalam berkomunikasi. Bahkan menurut penelitian, kebisingan serius dapat menyebabkan kematian. Kriteria pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien.
- 6) Hubungan Karyawan  
Dalam hubungan karyawan ini terdapat dua hubungan yaitu hubungan sebagai individu dan hubungan sebagai kelompok. Hubungan sebagai individu, motivasi yang diperoleh seorang karyawan datangnya dari rekan- rekan sekerja maupun atasan. Menjadi sebuah motivasi, jika hubungan karyawan dengan rekan sekerja maupun atasannya berlangsung harmonis. Begitu juga dengan sebaliknya, jika hubungan di antara mereka tidak harmonis, maka akan mengakibatkan kurangnya atau tidak ada motivasi di dalam diri karyawan yang bekerja.

- 7) Dekorasi di tempat kerja  
Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hiasan ruang kerja saja, akan tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan lainnya untuk bekerja.
- 8) Musik di tempat kerja  
Menurut para pakar, musik yang nadanya lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang karyawan untuk bekerja. Oleh karena itu, lagu-lagu perlu dipilih dengan selektif untuk dikumandangkan di tempat kerja.
- 9) Keamanan di tempat kerja  
Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman, maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja adalah dengan memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanann (SATPAM).

Berdasarkan beberapa teori dari ahli, maka dapat disimpulkan bahwa suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia yang berada didalamnya dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat berdampak dalam waktu yang lama, demikian juga dengan lingkungan kerja yang buruk akan mengakibatkan sulitnya memperoleh sistem kerja yang efektif dan efisien. Lingkungan kerja yang baik diindikasikan memiliki keamanan di tempat kerja, dekorasi ditempat kerja yang baik, musik yang sesuai, hubungan antara karyawan yang baik, sirkulasi dan kelembaban udara yang baik juga.

## **2.4 Stres Kerja**

### **2.4.1 Definisi Stres Kerja**

Stres kerja merupakan suatu tanggapan adaptif, dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis, yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologi atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang ditempat individu itu berada. stres yang positif disebut eustress sedangkan stres yang berlebihan dan bersifat merugikan disebut distress. Dalam suatu pekerjaan pegawai yang diberikan beban yang berlebihan atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuannya, mereka akan mengalami stres dalam menjalankan pekerjaannya, stres di sini merupakan cara yang agar pegawai tersebut dapat memberikan kontribusi kerja yang memuaskan bagi perusahaan. Stres kerja merupakan tekanan fisik dan psikologis yang dirasakan seseorang ketika menghadapi hambatan, tuntutan, atau peluang yang luar biasa. Setiap pegawai memiliki peluang untuk mengalami stres kerja tergantung beban kerja yang dihadapinya. Definisi selanjutnya Robbins dan Judge (2017 : 597) , menyatakan stres kerja merupakan: “Sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang.

Adapun definisi menurut Sondang P. Siagian (2014:300) : stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Kemudian definisi menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:92-108) memberikan definisi stress sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut secara umum merupakan kondisi yang memiliki karakteristik bahwa tuntutan lingkungan melebihi kemampuan individu untuk meresponnya. Lingkungan tidak berarti hanya lingkungan fisik saja, tetapi juga lingkungan sosial. Lingkungan seperti ini juga terdapat dalam organisasi kerja sebagai tempat setiap anggota organisasi atau karyawan menggunakan sebagian besar waktunya dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu Hasibuan (2016:76) mengungkapkan bahwa stres kerja adalah: Suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Menurut Ivanko dalam Hamali (2018:241) stres

kerja didefinisikan dengan kondisi – kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi – situasi yang penuh tekanan, dan gejala – gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu tanggapan adaptif, dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis, yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologi atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang ditempat individu itu berada . kondisi ketegangan yang menyebabkan menciptakan adanya ketidakseimbangan kondisi fisik, dan psikis pada karyawan yang bersumber dari lingkungan, individu maupun organisasi sehingga berpengaruh pada stres kerja. Menurut Luthans dalam Umam (2012:211) mengemukakan bahwa penyebab stres kerja terdiri atas empat hal utama, yaitu :

1. Stres dari Organisasi Ekstra (*Extra Organizational Stressor*)  
Stres yang terdiri atas perubahan sosial atau teknologi, keluarga, relokasi, keadaan ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, serta keadaan komunitas atau tempat tinggal.
2. Stres dari Organisasi (*Organizational Stressor*)  
Stres yang terdiri atas kebijakan organisasi, struktur organisasi, keadaan fisik dalam organisasi dan proses yang terjadi dalam organisasi.
3. Stres dari Grup (*Group Stressor*)  
Stres yang terdiri atas kurangnya kebersamaan dalam grup, kurangnya dukungan sosial, serta adanya konflik intraindividu, interpersonal dan intergrup.
4. Stres dari Individu (*Individual Stressor*)  
Stres yang terdiri atas terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran, serta disposisi individu, serta pola kepribadian tipe A, kontrol personal, *learned helplessness*, *selefficacy*, dan daya tahan psikologis.

#### **2.4.2 Sifat Dasar Stres**

Menurut Ivanko dalam Hamali (2018:242) sifat dasar stres dapat dikelompokkan menjadi empat aspek, yaitu :

1. Stres dapat dialami baik yang disebabkan oleh peluang maupun ancaman.  
Peluang adalah sesuatu yang memiliki potensi bagi keuntungan seseorang, sedangkan tantangan adalah sesuatu yang memiliki potensi mengancam seseorang. Peluang dapat berupa pembelajaran keahlian – keahlian baru atau memperoleh pekerjaan baru yang dapat membuat karyawan merasa tertekan ketika kehilangan keberuntungan diri dan rasa takut yang tidak akan mampu ditunjukkan pada tingkatan yang dapat diterima. Organisasi yang mengurangi ukuran kekuatannya akan membuat karyawan mengalami stres karena adanya ancaman terhadap keamanan keuangan, kesejahteraan psikologis dan pengembangan karir karyawan.
2. Aspek stres yang berupa ancaman atau peluang yang dialami dianggap penting oleh seseorang.  
Ancaman atau peluang tersebut dianggap penting karena memiliki potensi yang memengaruhi kesejahteraan seseorang atau muatan yang dapat membuat seseorang bahagia, sehat dan makmur.
3. Aspek stres yang berupa ketidakpastian.  
Orang yang mengalami peluang atau ancaman yang penting tidak yakin untuk secara efektif menangani suatu peluang atau ancaman, bahkan biasanya tidak mengalami stres.
4. Aspek stres yang berasal dalam persepsi.  
Seseorang mengalami stres tergantung pada bagaimana seseorang merasakan peluang – peluang dan ancaman - ancaman potensial, dan bagaimana seseorang merasakan kecakapan - kecakapan yang berhubungan dengannya. Seseorang mungkin merasa perubahan jabatan atau promosi sebagai suatu peluang untuk belajar dan kemajuan karir, namun orang lain mungkin merasa perubahan jabatan atau promosi yang sama sebagai suatu ancaman karena berpotensi menuju kegagalan.

### 2.4.3 Gejala Stres Kerja

Menurut Hamali (2018:246) mengemukakan beberapa gejala stress ditempat kerja, yaitu sebagai berikut :

- 1) Gejala Stres pada Tingkat Individu, terdiri dari :
  - a. Reaksi Fisiologis, seperti masalah yang bertalian dengan punggung, rendahnya kekebalan tubuh, bisul perut, masalah jantung, hipertensi.
  - b. Reaksi Emosional, seperti gangguan tidur, depresi, rasa benci dan mudah marah, hipokondria, kelelahan, masalah dalam rumah tangga, merasa terasing.
  - c. Reaksi Kognitif, seperti sulit berkonsentrasi, sulit mengingat sesuatu, sulit dalam mempelajari hal – hal baru, sulit dalam membuat keputusan.
  - d. Reaksi Tingkah Laku, seperti penyalahgunaan obat – obatan, konsumsi rokok dan alcohol, dan perilaku yang merusak.
- 2) Gejala Stres pada Tingkat Organisasi  
Terdiri dari tingkat absensi karyawan, fluktuasi staf yang tinggi, masalah disiplin, kesalahan jadwal, gertakan – gertakan, produktivitas rendah, kesalahan dan kecelakan kerja, biaya – biaya yang dinaikkan dari kompensasi atau perawatan kesehatan.

### 2.4.4 Dimensi dan Indikator Stres Kerja

Dimensi merupakan himpunan dari partikular-partikular yang disebut indikator. Indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Menurut Robbins dan Judge (2017 : 597) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi dan indikator yaitu sebagai berikut:

1. Stres Lingkungan  
Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain organisasi, sehingga ketidakpastian menjadi beban tersendiri bagi karyawan, terutama saat perubahan organisasi berlangsung. Dimensi lingkungan adalah ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian teknologi dan ketidakpastian politik menyebabkan stress kerja karena karyawan merasa tenaganya tidak lagi dibutuhkan.
2. Stres Organisasi  
Dimensi organisasi berkaitan dengan situasi dimana karyawan mengalami tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan pribadi. Tuntutan tugas berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan merasa kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan-tekanan yang dialami karyawan ketika menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan pribadi berkaitan kelompok kerja tidak memberikan bantuan teknis jika diperlukan.
3. Stres Individu  
Dimensi ini mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan kepribadian karyawan.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga dimensi dan indikator dalam stress kerja yaitu stress lingkungan, stress organisasi, dan stress individu.

### 2.4.5 Faktor-faktor penyebab Stres Kerja

Penyebab stress kerja pada individu yaitu ketika mendapatkan suatu tekanan, tuntutan dan hambatan. Menurut Stephen. P Robbins (2017) mengungkapkan tiga faktor yang menjadi sumber stress yang potensial, yaitu:

1. Faktor Lingkungan  
Ketidakpastian lingkungan akan mempengaruhi desain dari struktur organisasional, hal ini juga memengaruhi level stress individu di dalam organisasi tersebut. Tentu saja,

ketidakpastian merupakan alasan terbesar individu-individu yang memiliki masalah dalam mengatasi perubahan organisasional. Terdapat tiga tipe ketidakpastian lingkungan yang utama, yaitu ekonomi, politik, dan teknologi. Perubahan dalam siklus hidup bisnis dapat menciptakan ketidakpastian ekonomi. Ketika ekonomi terkena hantaman, sebagai contoh, maka individu akan menjadi semakin cemas dengan keamanan pekerjaannya. Ancaman terorisme di negara maju dan negara yang sedang berkembang, misalnya, akan mengarahkan pada ketidakpastian politik yang menjadi sangat menegangkan bagi orang-orang di dalam negara-negara tersebut, lalu inovasi dapat membuat keterampilan dan pengalaman karyawan akan usang dalam waktu yang sangat singkat, komputer, robotik, otomasi, dan bentuk-bentuk yang mirip dari perubahan teknologi juga merupakan sebuah ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan stres.

## 2. Faktor Organisasional

Stephen P. Robbins (2015) telah mengkategorikan faktor organisasional menjadi tiga, yaitu tuntutan tugas, peranan, dan interpersonal.

- a. Tuntutan tugas terkait dengan pekerjaan dari individu, yaitu meliputi desain pekerjaan (tingkat kemandirian, variasi tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata ruang kerja secara fisik. Bekerja dalam ruangan yang sangat penuh dengan kesesakan orang atau lokasi yang terpapar kebisingan dan gangguan secara konstan dapat meningkatkan kecemasan dan stres. Sebagaimana layanan konsumen tumbuh menjadi sangat lebih penting, maka kerja emosional menjadi sebuah sumber stres.
- b. Tuntutan peranan terkait dengan tekanan yang ditempatkan pada individu sebagai fungsi dari peranan tertentu yang dipegangnya dalam organisasi. Konflik peran menciptakan ekspektasi yang akan sulit untuk mendamaikan atau memuaskannya. Beban peran yang berlebihan terjadi ketika individu diharapkan untuk melakukan lebih banyak hal daripada batas waktu yang ada. Ketidakjelasan peranan berarti bahwa ekspektasi peran tidak secara jelas dipahami dan individu tidak yakin apa yang harus dilakukan.
- c. Tuntutan interpersonal merupakan tekanan yang diciptakan oleh para karyawan lainnya. Kurangnya dukungan sosial dari para kolega dan hubungan interpersonal yang buruk dapat menyebabkan stres, terutama di antara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Pertumbuhan riset yang sangat cepat juga menunjukkan bahwa perilaku dari rekan dan supervisor yang negatif, meliputi perkelahian, intimidasi, ketidaksopanan, pelecehan rasial, dan pelecehan seksual, sangat kuat terkait dengan stres di tempat kerja.

## 3. Faktor Individu

- a. Mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan kepribadian karyawan.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga faktor penyebab stress kerja yaitu faktor lingkungan, faktor organisasi dan faktor individu.

## **2.5 Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran**

### **2.5.1 Penelitian Terdahulu**

Adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan pembuatan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	VIVIN TRI PRASASTI, AHYAR YUNIAWAN (2017) “ ANALISIS PENGARUH STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”	X1 Stres kerja X2 Lingkungan kerja non fisik Y1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Y2 Komitmen organisasional	Stres Kerja <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuntutan tugas</li> <li>• Tuntutan peran</li> <li>• Tuntutan antar pribadi</li> <li>• Struktur organisasi</li> </ul> Lingkungan kerja non fisik <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanggung jawab kerja</li> <li>• Struktur kerja</li> <li>• Kelancaran komunikasi</li> <li>• Kerjasama antar kelompok</li> </ul> <i>Organizational Citizenship Behavior</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Civic virtue</i></li> <li>• <i>Sportmanship</i></li> <li>• <i>Courtesy</i></li> <li>• <i>Altruism</i></li> </ul> Komitmen organisasional <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemauan karyawan</li> <li>• Kesetiaan karyawan</li> <li>• Kebanggaan karyawan</li> </ul>	Teknis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan metode analisis jalur (path analysis) yang diolah melalui program SPSS 20.0	Variabel stres kerja berpengaruh negatif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dan variabel komitmen organisasional yang menjadi variabel intervening mempunyai nilai yang cukup tinggi sehingga secara signifikan akan mengurangi pengaruh stres kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> . Variabel lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan variabel komitmen organisasional yang menjadi variabel intervening mempunyai nilai yang positif dan signifikan sehingga secara signifikan akan memperkuat pengaruh lingkungan kerja non fisik

					terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior.</i>
2	DWI SUSILO & ARI MUHARDONO (2021) “ANALISIS PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP <i>ORGANIZATIONA L CITIZENSHIP BEHAVIOR</i> (OCB) TENAGA PENDIDIK”	X1 Motivasi Kerja X2 Lingkungan Kerja X3 Kompensasi Y1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Motivasi kerja <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanggung Jawab</li> <li>• Prestasi kerja</li> <li>• Pengakuan atas kinerja</li> </ul> Lingkungan kerja <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerangan</li> <li>• Temperature</li> <li>• Sirkulasi di ruang kerja</li> </ul> Kompensasi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaji</li> <li>• Insentif/bonus</li> <li>• Tunjangan</li> </ul> <i>Organizational Citizenship Behavior</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Altruism</i></li> <li>• <i>Sportmanship</i></li> <li>• <i>Courtesy</i></li> <li>• <i>Civic virtue</i></li> </ul>	Metode penelitian analisis linier berganda	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Variabel Motivasi kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi secara simultan berpengaruh terhadap Organization Citizenship Behavior, ditunjukkan dengan nilai sig 0,05 pada Tabel Anova, sedangkan secara parsial dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel Motivasi Kerja dan Kompensasi terhadap Organization Citizenship Behavior ditunjukkan dengan nilai sig pada Tabel Coefficients untuk kedua variable tersebut sebesar 0,013 untuk Motivasi Kerja dan 0,030 untuk Kompensasi dan semua nilainya kurang dari 0,05 dan satu variable

					<p>Lingkungan Kerja berpengaruh positif tidak signifikan yang ditunjukkan oleh nilai sig 0,727 yang nilainya lebih besar dari 0,05 Variabel Motivasi Kerja mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Organization Citizenship Behavior dengan nilai b tertinggi 0,343 dibandingkan dengan nilai b untuk Lingkungan kerja dan Kompensasi sebesar 0,055 dan 0,277</p>
3	<p>ELFI JULIANA (2021). “PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA PROVINSI SUMATERA UTARA”</p>	<p>X1 Motivasi Kerja X2 Lingkungan Kerja Y1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Y2 Kepuasan Kerja</p>	<p>Motivasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eksistensi</li> <li>• Keterkaitan</li> <li>• Pertumbuhan</li> </ul> <p>Lingkungan Kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerangan</li> <li>• Kebisingan</li> <li>• Suara</li> <li>• Keamanan</li> <li>• Sirkulasi Udara</li> </ul> <p><i>Organizational Citizenship Behavior</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Altruism</li> <li>• Sportmanship</li> <li>• Courtesy</li> <li>• Civic virtue</li> </ul>	<p>Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan sampel 52 responden yang merupakan karyawan Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sumatera Utara. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan Partial Least</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pengaruh motivasi terhadap kepuasan memiliki nilai original sample 0,1999 dan nilai P-Values = 0,190 &gt; 0,05 artinya berpengaruh positif dan tidak signifikan; pengaruh motivasi terhadap OCB memiliki nilai original sample</p>



				<p>Square (SmartPLS) untuk menguji tujuh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.</p>	<p>0,470 dan nilai P-Values = <math>0,001 &lt; 0,05</math> artinya berpengaruh positif dan signifikan; pengaruh lingkungan terhadap kepuasan memiliki nilai original sample 0,699 dan nilai P-Values = <math>0,000 &lt; 0,05</math> artinya berpengaruh positif dan signifikan; pengaruh lingkungan terhadap OCB memiliki nilai original sample -0,310 dan nilai P-Values = <math>0,100 &gt; 0,05</math> artinya berpengaruh negatif dan tidak signifikan; pengaruh kepuasan terhadap OCB memiliki nilai original sample 0,746 dan nilai P-Values = <math>0,000 &lt; 0,05</math> artinya berpengaruh positif dan signifikan; pengaruh motivasi terhadap OCB yang dimediasi kepuasan memiliki nilai original sample 0,149 dan nilai P-Values = <math>0,162 &gt; 0,05</math></p>
--	--	--	--	--	--

					artinya berpengaruh tidak signifikan yang bermakna bahwa kepuasan kerja tidak berperan dalam memediasi motivasi kerja terhadap OCB; pengaruh lingkungan terhadap OCB yang dimediasi kepuasan memiliki nilai original sample 0,521 dan nilai P-Values = $0,000 < 0,05$ artinya berpengaruh signifikan yang bermakna bahwa kepuasan kerja berperan dalam memediasi lingkungan kerja terhadap OCB.
4	MELATI KUSUMANING TYAS (2021) "PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING"	X1 Lingkungan kerja X2 Disiplin kerja Y1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Y2 Kepuasan kerja	Lingkungan Kerja <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerangan</li> <li>• Kebisingan</li> <li>• Suara</li> <li>• Keamanan</li> <li>• Sirkulasi udara</li> </ul> Disiplin Kerja <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan waktu</li> <li>• Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku</li> <li>• Ketepatan waktu jam pulang</li> </ul> Kepuasan kerja <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaji</li> <li>• Promosi</li> <li>• Tunjangan tambahan</li> <li>• Penghargaan</li> <li>• Rekan kerja</li> </ul>	Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan metode pengambilan data menggunakan metode kuesioner.	Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada karyawan PT. PLN UP3 Magelang.  Disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada karyawan PT. PLN UP3 Magelang.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peraturan kerja</li> </ul>		<p>Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada karyawan PT.PLN UP3 Magelang .</p> <p>Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. PLN UP3 Magelang .</p> <p>Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT.PLN UP3 Magelang.</p> <p>Kepuasan kerja tidak memediasi lingkungan kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>.</p> <p>Kepuasan kerja dapat memediasi disiplin kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>.</p>
5	EFFIN, KASSA NOVIANTI (2021) “ PENGARUH KEPUASAN	X1 Kepuasan Kerja X2 Komitmen Organisasi	<p>Kepuasan kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peraturan kerja</li> <li>• Rekan kerja</li> <li>• Penghargaan</li> </ul>	Data diolah menggunakan analisis linier berganda.	Hasil dari penelitian ini adalah 1) ada pengaruh yang

<p>KERJA, KOMITMEN ORGANISASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT MACANAN JAYA CEMERLANG”</p>	<p>X3 Lingkungan Kerja. Y1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Y2 Kinerja Karyawan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaji</li> <li>• Tunjangan tambahan</li> <li>• Komitmen organisasi</li> <li>• Kemauan karyawan</li> <li>• Kesetiaan karyawan</li> <li>• Kebanggaan karyawan</li> <li>• Lingkungan kerja</li> <li>• Temperature</li> <li>• Pencahayaan</li> <li>• Sirkulasi udara</li> <li>• OCB</li> <li>• Altruism</li> <li>• Civic virtue</li> <li>• Sportmanship</li> <li>• Courtesy</li> <li>• Kinerja Karyawan</li> <li>• Kualitas</li> <li>• Kuantitas</li> </ul>		<p>signifikan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behaviour, 2) ada pengaruh yang signifikan lingkungan kerja terhadap organizational citizenship behaviour, kedua variabel tersebut tidak terbukti sedangkan 3) ada pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behaviour terbukti karena <math>t</math> hitung komitmen organisasin <math>2,560 &gt;</math> dari <math>t</math> tabel 2,000.</p>
--	---	---	--	--

## 2.5.2 Kerangka Pemikiran

Karyawan merupakan asset terpenting bagi perusahaan baik perusahaan swasta ataupun negeri. Komponen utama yang menunjang keberlangsungan jalannya roda perusahaan sehingga dapat tercapainya tujuan bersama. Oleh karena itu, beberapa faktor yang perlu dilihat oleh perusahaan atau organisasi seperti Lingkungan kerja, stres kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior*. Lingkungan kerja yang nyaman, aman dan menyenangkan serta kedisiplinan yang dimiliki oleh manajemen maupun karyawan di perusahaan dalam menjalankan fungsi suatu pekerjaan itu baik maka akan dapat meningkatkan kinerja. Adanya lingkungan kerja yang memadai dan kondusif serta karyawan yang disiplin dalam menaati peraturan diharapkan kinerja karyawan bisa meningkat. Lingkungan kerja adalah kondisi kerja yang dirasakan karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk lingkungan fisik maupun non fisik. Menurut beberapa teori yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli maka dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa lingkungan kerja terbagai menjadi tiga dimensi diantaranya:

1. Lingkungan kerja fisik dengan indikator (a) peralatan kerja, (b) suasana kerja.
2. Lingkungan kerja non fisik dengan indikator, (a) hubungan dengan atasan, (b) hubungan dengan rekan kerja, dan
3. Hubungan dengan bawahan.

Robbins dan Judge (2017 : 597) , menyatakan stres kerja merupakan: “Sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang. Menurut

Hamali (2018:246) mengemukakan beberapa gejala stress ditempat kerja, yaitu sebagai berikut :

1. Gejala Stres pada Tingkat Individu, terdiri dari :
  - a. Reaksi Fisiologis, seperti masalah yang bertalian dengan punggung, rendahnya kekebalan tubuh, bisul perut, masalah jantung, hipertensi.
  - b. Reaksi Emosional, seperti gangguan tidur, depresi, rasa benci dan mudah marah, hipokondria, kelelahan, masalah dalam rumah tangga, merasa terasing.
  - c. Reaksi Kognitif, seperti sulit berkonsentrasi, sulit mengingat sesuatu, sulit dalam mempelajari hal – hal baru, sulit dalam membuat keputusan.
  - d. Reaksi Tingkah Laku, seperti penyalahgunaan obat – obatan, konsumsi rokok dan alcohol, dan perilaku yang merusak.

2. Gejala Stres pada Tingkat Organisasi

Terdiri dari tingkat absensi karyawan, fluktuasi staf yang tinggi, masalah disiplin, kesalahan jadwal, gertakan – gertakan, produktivitas rendah, kesalahan dan kecelakan kerja, biaya – biaya yang dinaikkan dari kompensasi atau perawatan kesehatan.

Subawa dan Suwandana (2017:4775) menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau perilaku ekstra peran merupakan perilaku dalam organisasi yang tidak secara langsung mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kontribusi pekerja “diatas dan lebih dari” job description formal, yang dilakukan secara sukarela, yang secara formal tidak diakui oleh sistem reward, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi (Ai Rohayati, 2014:22). Organ dalam Lisa E Baranik (2015) mendefinisikan *OCB are performance behaviors not found in employee’s formal job descriptions that support the organization’s social and psychological environment*, , yang artinya OCB adalah perilaku dalam kinerja yang tidak ditemukan didalam deproposal penelitian pekerjaan pegawai yang bersifat formal yang dimana hal tersebut dapat mendukung lingkungan sosial dan psikologi organisasi. Karyawan yang sering bekerja overtime dapat bekerja lebih efisien dari segi waktu maupun tenaga apabila dapat memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan salah satu kunci kesuksesan organisasi atau perusahaan. Karyawan akan bekerja melebihi job description dan akan menghasilkan kinerja melebihi dari apa yang diharapkan. Indikator OCB menurut (Allison, 2001 dalam Sumbawa dan Suwanda, 2017:4785) adalah *Altruism, courtesy, sportsmanship, conscientiousness* dan *civic virtue*.

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

Lingkungan kerja merupakan segala kondisi yang berada disekitar para pekerja, sehingga baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan (Tanjung, 2018). Dengan terdapatnya lingkungan kerja yang baik serta bisa menunjang proses produksi akan menaikkan mutu atau kualitas kerja para karyawan yang terdapat di organisasi atau industri. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh yang baik untuk lingkungan kerja pegawai. Perihal tersebut sebab bisa memunculkan rasa semangat kerja yang besar serta tingkatkan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar organisasi, artinya apabila lingkungan kerja baik dan terasa nyaman maka dapat mendukung perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nurhayati, Minarsih & Wulan, 2016) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian lain juga dilakukan oleh (Kailola, 2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB). Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat lingkungan kerja yang terdapat dalam suatu organisasi atau industri baik secara fisik maupun non fisik bisa meningkatkan para pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dan bisa menolong pekerjaan rekan kerja supaya sasaran dalam industri bisa dituntaskan dengan waktu yang sudah ditetapkan oleh industri. Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

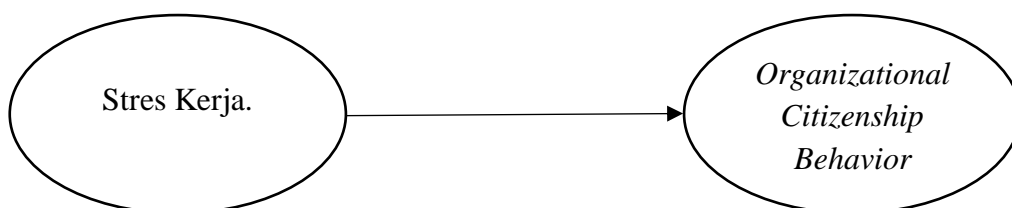


Sumber: Data Primer, diolah peneliti, 2021

Gambar 2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap OCB

## 2. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

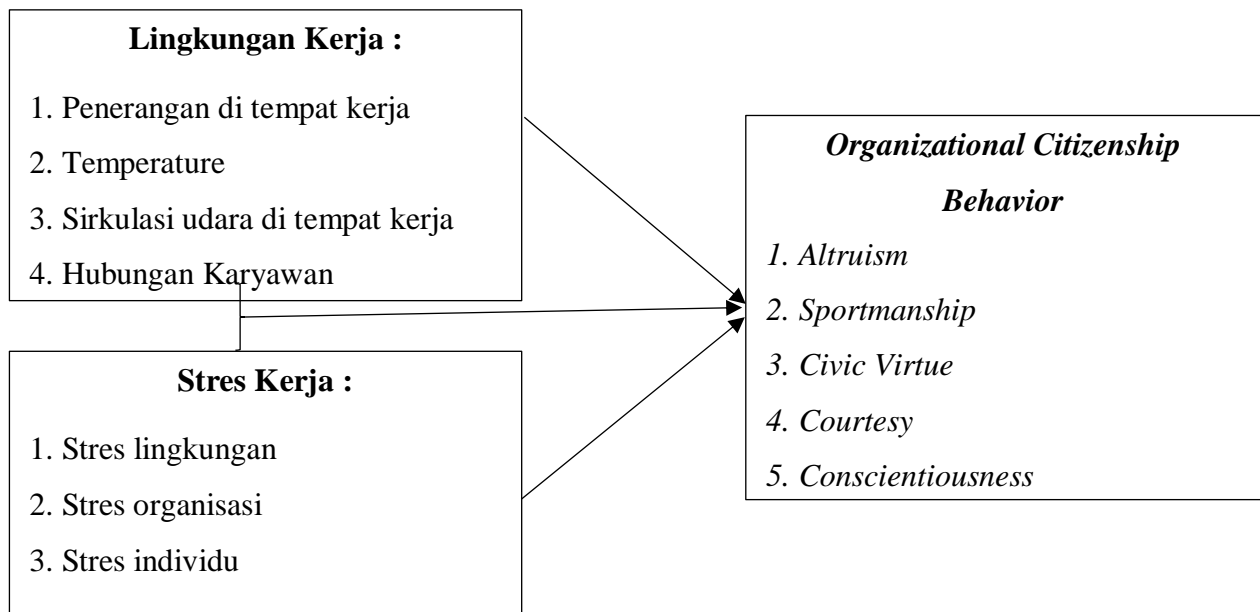
Sinambela (2018) mengemukakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja tampak dari tampilan diri, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan (Sinambela, 2018). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Oktriso (2018) ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap OCB pada pegawai di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sungai Penuh. Hal ini berarti apabila stres kerja dirasakan oleh pegawai meningkat tentunya akan menurunkan OCB pegawai tersebut dalam bekerja dan sebaliknya jika stres kerja yang dirasakan oleh pegawai rendah tentunya akan meningkatkan OCB pegawai. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Prasasti (2017) yang menyatakan bahwa stres kerja terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap OCB pada pegawai PT Daya Manunggal di Salatiga. Dari hasil prasarvei yang dilakukan oleh peneliti dengan responden sebanyak 30 karyawan Tanmu Coffee Bogor, ditemukan adanya indikasi responden mengalami stres kerja. Hal tersebut dikarenakan responden melakukan dua pekerjaan sekaligus secara bersamaan dan beban kerja yang diberikan perusahaan cukup banyak.



Sumber: Data Primer, diolah peneliti, 2021

Gambar 3 Pengaruh Stres Kerja terhadap OCB

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan paradigma penelitian mengenai Lingkungan kerja dan Stres kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang dinyatakan pada Gambar dibawah ini



Gambar 4 Paradigma Penelitian

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, dan kerangka pemikiran diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. H1: Lingkungan kerja (X1) berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada barista Tanmu Coffee.
2. H2: Stres kerja (X2) berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada barista Tanmu Coffee.
3. H3: Lingkungan kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada barista Tanmu Coffee.

## BAB 3 METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sumber data yang digunakan peneliti adalah data primer. Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi (Sekaran, 2011). Data primer diperoleh langsung dari responden dengan memberikan kuesioner untuk mendapatkan data mengenai stres kerja, lingkungan kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior*.

### 3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

#### 3.2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah lingkungan kerja dan stres kerja sebagai variabel bebas dengan indikator lingkungan kerja yaitu penerangan di tempat kerja, temperature, sirkulasi udara, hubungan karyawan dan indikator stres kerja yaitu stres lingkungan, stres organisasi, dan stres individu. Selain itu *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel tidak bebas atau terikat dengan indikator *Altruism, Civic Virtue, Sportmanship, Courtesy, dan Conscientiousness*.

Unit analisis yang digunakan pada penelitian adalah individual, yaitu sumber data diperoleh dari responden setiap individu. Seluruh individu ini merupakan karyawan atau Barista di Tanmu Coffee Bogor.

#### 3.2.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah di Tanmu Coffee yang berlokasi di Jl. Pajajaran Indah V No.38 Baranangsiang, Bogor Timur, Kota Bogor, Jawa Barat. Perusahaan ini bergerak di bidang *Food and Beverages* yang spesifiknya adalah berbentuk *Coffee shop*.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data yang digunakan peneliti adalah data primer. Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi (Sekaran,2011). Data primer diperoleh langsung dari responden dengan memberikan kuesioner untuk mendapatkan data mengenai lingkungan kerja, stress kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*.

### 3.4 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel Penelitian	Sub Variabel (Dimensi)	Indikator	Skala Pengukuran
<b>Lingkungan Kerja (X1)</b>	Lingkungan Kerja Fisik	1. Penerangan di tempat kerja 2. Temperature 3. Dekorasi di tempat kerja 4. Sirkulasi yang ada di tempat kerja	Ordinal
	Lingkungan Kerja Non Fisik	1. Hubungan dengan sesama karyawan 2. Hubungan karyawan dengan atasan	



<b>Stres Kerja (X2)</b>	Faktor Lingkungan	1. Perubahan Ekonomi 2. Perubahan Teknologi	Ordinal
	Faktor Organisasi	1. Beban Kerja 2. Ambiguitas Teknologi	
	Faktor Individu/Pribadi	1. Permasalahan Keluarga 2. Karakter yang melekat pada karyawan	
<b>Organizational Citizenship Behavior (Y)</b>	<i>Altruism</i> (Kepedulian)	1. Membantu rekan yang pekerjaannya <i>overload</i> 2. Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk	Ordinal
	<i>Conscientiousness</i> (Kesadaran)	1. Kehadiran 2. Tidak membuang-buang waktu	
	<i>Sportmanship</i> (Sikap Sportif)	1. Menahan diri dari mengeluh dan mengumpat 2. Bersedia menerima kritik	
	<i>Courtesy</i> (Kebaikan)	1. Menjaga hubungan baik dengan rekan kerja 2. Menjaga <i>image</i> organisasi	
	<i>Civic Virtue</i> (Kewarganegaraan)	1. Terlibat dalam fungsi yang membantu organisasi 2. Mengikuti perkembangan keadaan organisasi	

### 3.5 Metode dan Penarikan Data

#### 3.5.1 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam suatu penelitian perlu ditetapkan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan benar-benar mendapatkan data sesuai dengan yang diharapkan. Adapun pembahasan mengenai populasi dan sampel adalah sebagai berikut:

#### 3.5.2 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek/objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Maka, populasi dalam penelitian ini adalah karyawan atau Barista di Tanmu Coffee Bogor yang berjumlah 30 orang.

#### 3.5.3 Sampel

Sampel adalah faktor dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Teknik sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2018). Hal ini dikarenakan populasi yang digunakan pada penelitian relatif kecil, kurang dari 50 orang. Maka, pada penelitian ini

menggunakan sampel jenuh yang diambil dari jumlah keseluruhan populasinya yaitu sebanyak 30 orang.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Metode Lapangan (*Field Research*)

Metode lapangan adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat langsung ke objek tujuan di lapangan untuk memperoleh data atau informasi. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu:

##### a. Kuesioner/Daftar Pertanyaan

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2018). Jenis kuesioner ini adalah kuesioner tertutup yang sudah disediakan jawabannya.

##### b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden ataupun pihak perusahaan dengan tujuan memperoleh data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti di lokasi penelitian (Sugiyono, 2016).

##### c. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2016).

#### 2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan adalah mengumpulkan data-data atau keterangan yang diperlukan dengan cara mempelajari, membaca buku-buku, referensi, internet dan dokumen-dokumen perusahaan yang berhubungan langsung dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

### 3.7 Jenis Data Penelitian

Dalam Metode Penelitian Bisnis, mengemukakan bahwa secara umum data terbagi atas 2 (dua) jenis, yaitu:

1. Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2014). Data primer diperoleh dengan cara memberikan kuesioner dan wawancara kepada karyawan atau Barista Tanmu Coffee Bogor.
2. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari berbagai sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya untuk berbagai tujuan (Sugiyono, 2014). Data sekunder diperoleh dari studi pustaka, jurnal-jurnal penelitian, artikel-artikel dan majalah, koran dan situs-situs *website*.

### 3.8 Metode Pengolahan/Analisis Data

Setelah data diambil melalui proses metode pengumpulan data, langkah selanjutnya yaitu untuk melihat gambaran hasil penelitian dan menguji hipotesis dan selanjutnya dilakukan analisis data. Untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dengan Variabel X1 (Lingkungan Kerja), Variabel X2 (Stres Kerja), dan Variabel Y (*Organizational Citizenship Behavior*). Menurut Sugiyono (2012: 13-14), analisis data penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

#### 1. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis dengan menggunakan rumus-rumus statistik yang disesuaikan dengan judul penelitian dan rumusan masalah untuk perhitungan angka-angka dalam menganalisis data yang diperoleh.

#### 2. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif adalah suatu metode analisis dengan menggunakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dari kuantitatif, untuk mengkuantitatifkan data kualitatif digunakan Skala Likert, dengan jawaban responden.

Secara kualitatif digunakan Skala Likert dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

- Sangat Setuju : (SS) dikuantitatifkan dengan skor 5
- Setuju : (S) dikuantitatifkan dengan skor 4
- Ragu-Ragu : (RR) dikuantitatifkan dengan skor 3
- Tidak Setuju : (TS) dikuantitatifkan dengan skor 2
- Sangat Tidak Setuju : (STS) dikuantitatifkan dengan skor 1

### 3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah mengenai kondisi masing-masing variabel penelitian. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, alat analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeproposal penelitian atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018).

Setiap jawaban responden memiliki skor tertentu. Keseluruhan skor tersebut akan memiliki nilai rata-rata. Nilai rata-rata diperoleh akan disesuaikan dengan *range score* yang telah dihitung agar dapat mengetahui keterangan dari item pernyataan. *Range score* dapat dilihat pada Tabel :

Tabel 3. 2 Mean Range Score

Interval	Kategori
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Setuju (STS)
1,80 – 2,59	Tidak Setuju (TS)
2,60 – 3,39	Kurang Setuju (KS)
3,40 – 4,19	Setuju (S)
4,20 – 5,00	Sangat Setuju (SS)

Sumber: Data Sekunder (Sugiyono,2018)

### 3.8.2 Analisis Linier Berganda

Metode ini merupakan perluasan dari regresi sederhana. Regresi linier berganda digunakan untuk menentukan hubungan linier antar variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

- Y = Variabel *dependent* (OCB)
- X1 = Variabel *independent* (Lingkungan Kerja)
- X2 = Variabel *independent* (Stres Kerja)
- $\beta_0$ . = Konstanta
- $\beta$  = Koefisien regresi
- $\varepsilon$ . = Residual

### 3.9 Uji Kualitas Data

#### 3.9.1 Uji Validitas

Untuk mendukung analisis regresi dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji Validitas digunakan untuk mengetahui sah /valid tidak suatu kuisisioner, suatu kuisisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2008). Langkah selanjutnya adalah secara statistik, angka korelasi yang diperoleh dengan melihat tanda bintang pada hasil skor total, atau membandingkan dengan angka bebas korelasi nilai  $r$  yang menunjukkan valid. Pada penelitian ini uji validitas akan dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan table  $r$  produk moment.

Kriteria penilaian uji validitas adalah :

- Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  table, maka item kuesioner tersebut valid.
- Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  table, maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid.

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja

INDIKATOR	PERNYATAAN	Rhitung	Rtabel	KETERANGAN	KESIMPULAN
Penerangan	1	0,660	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	2	0,482	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	3	0,708	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
Kelembaban	4	0,717	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
Sirkulasi Udara	5	0,660	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	6	0,710	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	7	0,715	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
Tata Warna	8	0,743	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	9	0,760	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
Dekorasi Tata Letak	10	0,730	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	11	0,730	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
Hubungan Kerja Antara Bawahan dan Atasan	12	0,712	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	13	0,792	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	14	0,792	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
Hubungan Sesama Rekan Kerja	15	0,725	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	16	0,707	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	17	0,748	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2022

Berdasarkan hasil uji validitas, diketahui bahwa *rtabel* pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data ( $n$ ) = 30, didapat *rtabel* sebesar 0,361. Untuk nilai korelasi item dari 17 pernyataan terdapat 17 pernyataan yang valid karena nilai korelasinya lebih dari 0,361, maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut dinyatakan valid atau sah dan bisa dilanjutkan untuk penelitian variabel lingkungan kerja.

Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Stres Kerja

Indikator	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan	Kesimpulan
Faktor Lingkungan	1	0,761	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	2	0,779	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	3	0,796	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
Faktor Organisasi	4	0,708	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	5	0,697	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	6	0,665	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
Faktor Pribadi	7	0,686	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	8	0,569	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	9	0,635	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2022

Berdasarkan hasil uji validitas, diketahui bahwa *rtabel* pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data ( $n$ ) = 30, didapat *rtabel* sebesar 0,361. Untuk nilai korelasi item dari 9 pernyataan terdapat 9 pernyataan yang valid karena nilai korelasinya lebih dari 0,361, maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut dinyatakan valid atau sah dan bisa dilanjutkan untuk penelitian variabel Stres Kerja.

Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Organizational Citizenship Behavior

Indikator	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan	Kesimpulan
<i>Altruism</i> (Kepedulian)	1	0,712	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	2	0,779	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
<i>Conscientiousness</i> (Kesadaran)	3	0,711	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	4	0,740	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	5	0,474	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
<i>Sportmanship</i> (Sikap Sportif)	6	0,549	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	7	0,696	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
	8	0,711	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
<i>Courtesy</i> (Kebaikan)	9	0,693	0,361	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid

	10	0,387	0,361	rHitung>rTabel	Valid
	11	0,610	0,361	rHitung>rTabel	Valid
Civic Virtue (Kewarganegaraan)	12	0,567	0,361	rHitung>rTabel	Valid
	13	0,574	0,361	rHitung>rTabel	Valid
	14	0,544	0,361	rHitung>rTabel	Valid

Sumber: Data Primer diolah SPSS,2022

Berdasarkan hasil uji validitas, diketahui bahwa *rtabel* pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data ( $n = 30$ ), didapat *rtabel* sebesar 0,361. Untuk nilai korelasi item dari 14 pernyataan terdapat 14 pernyataan yang valid karena nilai korelasinya lebih dari 0,361, maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut dinyatakan valid atau sah dan bisa dilanjutkan untuk penelitian variabel *Organizational Citizenship Behavior*.

### 3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu pengujian yang dilakukan untuk menguji data yang di kumpulkan tersebut reliabel atau tidak. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran yang dilakukan sekali saja dengan menggunakan uji statistic Cronbach Alpha dengan menggunakan *software* SPSS.

Kriteria penilaian Uji Reliabilitas adalah :

- Apabila hasil koefisien Alpha lebih besar dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel.
- Apabila hasil koefisien Alpha lebih kecil dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

#### 1. Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja

Uji reliabilitas dapat dilihat pada kolom Alpha Cronbach, bahwa data atau case yang valid berjumlah 17. Dapat diketahui bahwa nilai Alpha Cronbach untuk variabel lingkungan kerja sebesar 0,939.

Tabel 3. 6 Case Processing Summary

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Sumber : Output SPSS 25

Tabel 3. 7 Reliability Statistic

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.939	17

Sumber : Output SPSS 25

*Output case processing summary* menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan dapat dilihat bahwa data case yang valid berjumlah 17 dari 17 pernyataan dengan persentase 100%. Reliability statistics menunjukkan bahwa Cronbach Alpha untuk variabel lingkungan kerja sebesar 0,939 yang berarti diterima, maka disimpulkan bahwa instrument lingkungan kerja telah reliable.

Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja

Item Pernyataan	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach Alpha If Them Deleted</i>	Keterangan	Kesimpulan
1	0,939	0,937	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
2	0,939	0,941	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
3	0,939	0,935	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
4	0,939	0,935	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
5	0,939	0,937	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
6	0,939	0,935	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
7	0,939	0,935	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
8	0,939	0,935	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
9	0,939	0,934	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
10	0,939	0,935	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
11	0,939	0,935	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
12	0,939	0,935	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
13	0,939	0,933	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
14	0,939	0,933	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
15	0,939	0,935	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
16	0,939	0,936	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
17	0,939	0,935	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel

Sumber : *Output SPSS 25*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diketahui bahwa 17 pernyataan untuk variabel lingkungan kerja, memiliki nilai Alpha Cronbach di atas 0,60 dan dapat dinyatakan reliabel seluruhnya untuk semua item lingkungan kerja.

## 2. Uji Reliabilitas Stres Kerja

Uji reliabilitas dapat dilihat pada kolom Alpha Cronbach, bahwa data atau case yang valid berjumlah 17. Dapat diketahui bahwa nilai Alpha Cronbach untuk variabel stress kerja sebesar 0,869.

Tabel 3. 9 Case Processing Summary

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Sumber : Output SPSS 25

Tabel 3. 10 Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.869	9

Sumber : Output SPSS 25

*Output case processing summary* menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan dapat dilihat bahwa data case yang valid berjumlah 9 dari 9 pernyataan dengan persentase 100%. Reliability statistics menunjukkan bahwa Cronbach Alpha untuk variabel stres kerja sebesar 0,869 yang berarti diterima, maka disimpulkan bahwa instrument stress kerja telah reliable.

Tabel 3. 11 Hasil Uji Reliabilitas Stres Kerja

Item Pernyataan	Cronbach Alpha	Cronbach Alpha If Them Deleted	Keterangan	Kesimpulan
1	0,869	0,847	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
2	0,869	0,845	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
3	0,869	0,843	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
4	0,869	0,853	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
5	0,869	0,855	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
6	0,869	0,857	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
7	0,869	0,855	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
8	0,869	0,872	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
9	0,869	0,533	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diketahui bahwa 9 pernyataan untuk variabel stres kerja, memiliki nilai Alpha Cronbach di atas 0,60 dan dapat dinyatakan reliabel seluruhnya untuk semua item stress kerja.

### 3. Uji Reliabilitas *Organizational Citizenship Behavior*

Uji reliabilitas dapat dilihat pada kolom Alpha Cronbach, bahwa data atau case yang valid berjumlah 14. Dapat diketahui bahwa nilai Alpha Cronbach untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,847.



Tabel 3. 12 Case Processing Summary

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Sumber : Output SPSS 25

Tabel 3. 13 Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.847	14

Sumber : Output SPSS 25

*Output case processing summary* menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan dapat dilihat bahwa data case yang valid berjumlah 14 dari 14 pernyataan dengan persentase 100%. Reliability statistics menunjukkan bahwa *Cronbach Alpha* untuk variabel stres kerja sebesar 0,847 yang berarti diterima, maka disimpulkan bahwa instrument *Organizational Citizenship Behavior* telah reliable.

Tabel 3. 14 Hasil Uji Reliabilitas OCB

Item Pernyataan	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach Alpha If Them Deleted</i>	Keterangan	Kesimpulan
1	0,847	0,827	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
2	0,847	0,821	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
3	0,847	0,827	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
4	0,847	0,827	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
5	0,847	0,855	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
6	0,847	0,849	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
7	0,847	0,831	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
8	0,847	0,834	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
9	0,847	0,834	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
10	0,847	0,861	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
11	0,847	0,836	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
12	0,847	0,837	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
13	0,847	0,837	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel
14	0,847	0,838	$0,6 > \alpha < 0,8$	Reliabel

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diketahui bahwa 14 pernyataan untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior*, memiliki nilai Alpha Cronbach di atas 0,60 dan dapat dinyatakan reliabel seluruhnya untuk semua item *Organizational Citizenship Behavior*.

### **3.10 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan dalam penelitian ini untuk menguji apakah data memenuhi asumsi klasik. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya estimasi yang bias, mengingat tidak semua data dapat diterapkan regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

#### **3.10.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik jika memiliki nilai residual yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Menurut Ghazali (2018) ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik. Dalam penelitian ini digunakan uji normalitas dengan menggunakan uji statistik nonparametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 0.05. Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

1.  $H_0$ : Data residual terdistribusi normal apabila Sig. Hitung  $> 0.05$
2.  $H_a$ : Data residual tidak terdistribusi normal apabila Sig. Hitung  $< 0.05$

#### **3.10.2 Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen dalam satu model regresi. Jika terdapat korelasi maka dinyatakan bahwa model regresi mengalami masalah multikolinearitas. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai toleransi dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Hipotesis yang dilakukan dalam uji multikolinearitas adalah :

1.  $VIF < 10,00$  artinya tidak terdapat Multikolinearitas.
2.  $VIF > 10,00$  artinya terdapat Multikolinearitas.

Dan berdasarkan dari Nilai Tolerance :

1. Tolerance  $> 0,10$  artinya tidak terdapat Multikolinearitas
2. Tolerance  $< 0,10$  artinya terdapat Multikolinearitas

### **3.11 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Menurut Ghazali (2018) menyatakan bahwa nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi yang kecil, menandakan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

### **3.12 Uji Hipotesis**

#### **3.12.1 Uji Secara Simultan (Uji F)**

Uji statistik F atau uji signifikansi simultan, merupakan uji yang menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2018). Pada penelitian

ini uji simultan F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun model hipotesis yang digunakan adalah:

1.  $H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$ , artinya secara simultan tidak terdapat pengaruh dari Lingkungan Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).
2.  $H_a$ : Minimal satu  $\beta_1 \neq 0$  artinya secara simultan terdapat pengaruh dari Lingkungan Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Adapun kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1.  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  atau  $Sig. F \geq \alpha$
2.  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  atau  $Sig. F < \alpha$

### 3.12.2 Uji Secara Parsial (Uji-t)

Menurut Ghozali (2018) menyatakan bahwa uji-t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Menurut Sugiyono (2017) Uji t atau uji parsial adalah pengujian yang masing-masing variabel independen terhadap dependen guna mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan ketentuan. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik t dengan langkah langkah sebagai berikut :

1. Merumuskan Hipotesis ( $H_0 : H_a$ )  $H_0 : \beta_1 = 0$ , tidak ada pengaruh antara lingkungan kerja dan stres kerja secara parsial terhadap: *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).  $H_a : \beta_1 \neq 0$ , ada pengaruh antara lingkungan kerja dan stres kerja secara parsial terhadap : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
2. Menentukan titik kritis / t tabel Tingkat signifikansi yang dipakai adalah 5 % ( $\alpha= 0,05$ ), sedangkan degree of freedom (df) =  $n - k - 1$  Dimana : n = sampel k = variable.
3. Mencari t hitung  $t_{hitung} = \frac{b}{s_b}$ , dimana b = nilai yang dihipotesiskan  $s_b$  = simpangan baku.
4. Buat kesimpulan, dengan menerima  $H_0$  atau menolak  $H_0$ . Dengan ketentuan sebagai berikut :  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

## BAB 4

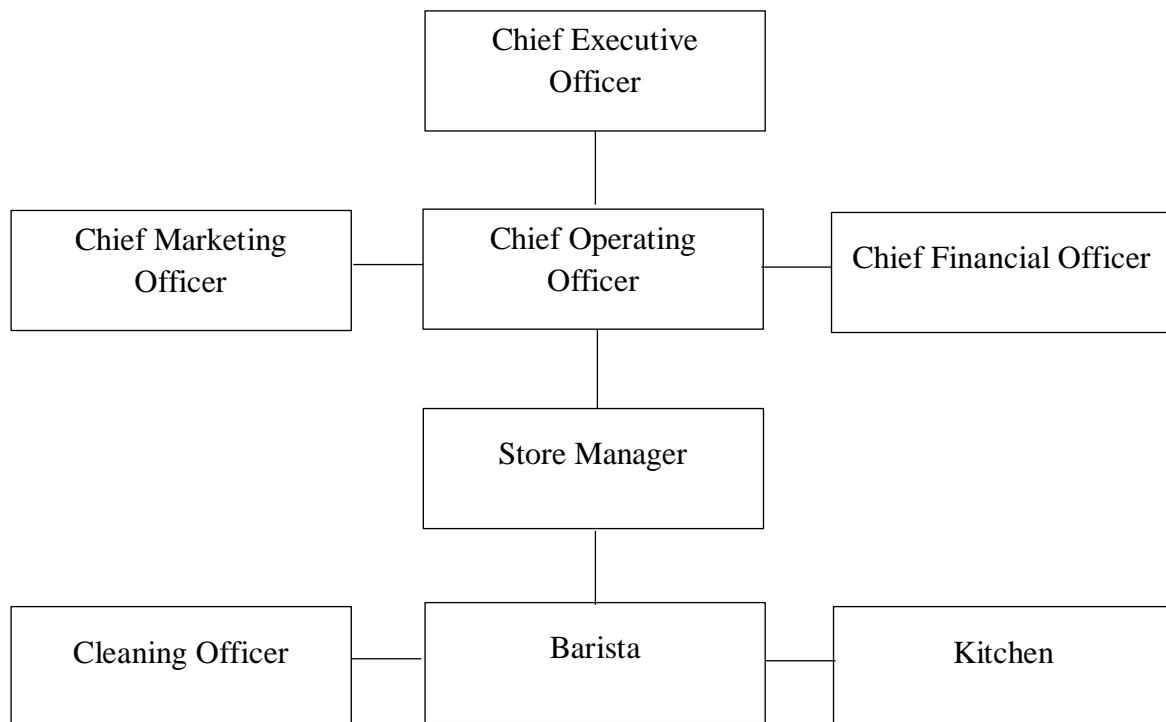
### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah Singkat Tanmu Coffee Bogor

Tanmu Coffee adalah salah satu dari sekian banyak *coffee shop* atau kedai kopi yang berada di Kota Bogor. Dengan lokasi yang berada di kawasan strategis, Tanmu Coffee ini tentunya sangat mudah di jangkau oleh banyak orang. Tanmu Coffee tepatnya berlokasi di Jl. Pajajaran Indah V No.38, RT.01/RW.11, Baranangsiang, Kec. Bogor Tim., Kota Bogor, Jawa Barat 16143. *Coffee shop* ini selain menjual aneka olahan produk kopi, mereka juga merambah ke dunia makanan, baik *main course*, *snack* ataupun *dessert* tersedia di Tanmu Coffee. Tanmu Coffee ini terbilang masih sangat baru, karena mereka baru saja memulai operasional nya pada pertengahan tahun 2021. Dengan mengadaptasi kultur *coffee shop* Bandung, dari sisi *ambience* tempat, *design* bangunan, sampai ke menu menu minuman mereka yang sangat berbeda dengan kebanyakan *coffee shop* di Kota Bogor. Karena memiliki keunikan sendiri, Tanmu Coffee ini menjadi salah satu pilihan konsumen untuk datang kesana untuk sekedar mencoba minuman dan makanan nya atau untuk sekaligus merasakan nuansa *coffee shop* yang berbeda.

##### 4.1.2 Struktur Organisasi Tanmu Coffee Bogor



Gambar 5 Struktur Perusahaan

Dari struktur organisasi atau perusahaan Tanmu Coffee di atas, maka ada *Job desc* tertentu yang dilakukan oleh setiap masing-masing divisinya, yaitu:

1. *Chief Executive Officer* : Secara umum, tanggung jawab utama CEO adalah membuat keputusan besar bagi perusahaan. Tugas lain dari CEO adalah mengelola keseluruhan operasi dan sumber daya perusahaan.

2. *Chief Marketing Officer* : Secara umum, peran CMO adalah menentukan tujuan dan pencapaian pemasaran, menyesuaikan strategi pemasaran dengan budget, menganalisis strategi perusahaan dll.
3. *Chief Operating Officer* : Tugas utama dari COO adalah menerjemahkan target dan juga tujuan dari CEO, yang biasanya akan dituangkan dalam *business plan* atau rencana bisnis. Sebagai ketua harian, COO juga bertugas dalam mengatur target pertumbuhan harian, guna memenuhi target profit dengan performa yang ideal.
4. *Chief Financial Officer* : Tugas CFO secara umum adalah melacak arus kas dan perencanaan keuangan serta menganalisis kekuatan dan kelemahan keuangan perusahaan dan mengusulkan tindakan korektif.
5. *Store Manager* : Peran penting dan utama pada posisi ini yaitu memastikan dan memantau keadaan di lapangan agar sesuai seperti yang diinginkan perusahaan.
6. *Barista* : Bertanggung jawab atas penerimaan pesanan dari konsumen secara langsung, pembuatan minuman dan penyajian kepada konsumen.
7. *Kitchen* : Berperan untuk membuat menu makanan yang telah dipesan oleh konsumen.
8. *Cleaning Officer* : Bertanggung jawab atas kebersihan seluruh area perusahaan.

## 4.2 Analisis Deskriptif

Selanjutnya akan dijelaskan secara lebih terperinci mengenai apa saja indikator dari Lingkungan kerja, Stres kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* pada Barista Tanmu Coffee Bogor, dimana hasil dari setiap indikator akan mempunyai skor yang kemudian dari total skor tersebut akan diolah lebih lanjut dengan menggunakan program SPSS 25.

### 1. Profil Responden

Sebaran kuesioner menggunakan metode survey atau datang langsung ke lokasi penelitian kemudian menyebar kuesioner kepada 30 responden yaitu barista Tanmu Coffee. Pengambilan data dan penyebaran angket kuesioner dilakukan selama 3 hari dari tanggal 12 juli 2022 sampai dengan 14 juli 2022. Pengambilan data memakan waktu 3 hari dikarenakan menunggu jadwal kerja dari responden yang bergantian, sehingga untuk memenuhi target 30 responden dibutuhkan 3 hari kerja.

Tabel 4. 1 Gender Responden

Data Responden		
Gender	Jumlah Responden	Persentase
Laki Laki	16	53,30%
Perempuan	14	46,70%
Total	30	100%

Sumber : Data primer diolah, 2022

Hasil dari tabel diatas didapatkan hasil dimana mayoritas responden adalah laki – laki berjumlah 16 orang dan 14 orang perempuan. Persentase perempuan dari hasil tabel diatas adalah 46,70% dan laki – laki sebesar 53,30% dengan jumlah responden 30 orang.

### 2. Usia Responden

Karakteristik responden menurut usia responden dapat disajikan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4. 2 Usia Responden

Usia Responden		
Usia	Jumlah	Persentase
< 30 tahun	30	100%
30 - 45 tahun	0	0
> 45 tahun	0	0
Total	30	100%

Sumber : Data primer diolah, 2022

Hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah terbesar adalah pada rentang umur <30 tahun yang mencapai 100%, hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden berusia kurang dari 30 tahun.

### 3. Pendidikan Responden

Karakteristik responden menurut pendidikan responden dapat disajikan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4. 3 Pendidikan Responden

Pendidikan Terakhir Responden		
Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP	0	0%
SMA/SMK	25	83,33%
D3	2	6,67%
S1	3	10,00%
Total	30	100%

Sumber : Data primer diolah, 2022

Hasil dari tabel diatas kriteria pendidikan responden dimulai dari SMP sampai dengan S1. Dihilaskan jumlah pendidikan SMP sebanyak 0%, pendidikan SMA/SMK sebanyak 83,33%, pendidikan D3 sebanyak 6,67%, pendidikan S1 sebanyak 10,00%, dari jumlah 30 responden.

#### 4.2.1 Analisis Deskriptif Lingkungan Kerja pada Barista Tanmu Coffee Bogor

Lingkungan kerja yang baik menciptakan suasana kerja yang aman dan sehat. Penyediaan ruangan kerja dengan udara yang bersih, segar, nyaman dan penerangan yang baik. Terhindar dari kebisingan, serta keselamatan dan kesehatan kerja meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan dalam bentuk penghindaran kerugian yang timbul bila terjadi kecelakaan atau penyakit kerja. Untuk mengetahui sejauh mana lingkungan kerja yang diterapkan oleh Tanmu Coffee Bogor, maka dapat dilihat tanggapan responden mengenai variabel lingkungan kerja yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden melalui tabel berikut:

##### 1. Penerangan

Penerangan yang dimaksud adalah penerangan dalam ruang kerja, dimana ruang kerja sangat membutuhkan penerangan yang sangat baik, yang menunjang pekerjaan. Jika tidak ada penerangan dalam ruang kerja tentu saja pekerjaan yang dilakukan akan terhambat.

Tabel 4. 4 Penerangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	2	6.7	6.7	6.7	6
	Setuju (4)	12	40.0	40.0	46.7	48
	Sangat Setuju (5)	16	53.3	53.3	100.0	80
	Total	30	100.0	100.0		134

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator penerangan dengan jawaban sangat setuju sebesar 53,3%, jawaban setuju sebesar 40,0% dan jawaban kurang setuju sebesar 6,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan memperhatikan pencahayaan di tempat kerja demi menunjang pekerjaan karyawan nya.

Tabel 4. 5 Penerangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	4	13.3	13.3	13.3	12
	Setuju (4)	15	50.0	50.0	63.3	60
	Sangat Setuju (5)	11	36.7	36.7	100.0	55
	Total	30	100.0	100.0		127

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan kedua dari indikator penerangan dengan jawaban sangat setuju sebesar 36,7%, jawaban setuju sebesar 50,0% dan jawaban kurang setuju sebesar 13,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerangan di ruang kerja karyawan cukup memadai.

Tabel 4. 6 Penerangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju	3	10.0	10.0	10.0	9
	Setuju	10	33.3	33.3	43.3	40
	Sangat Setuju	17	56.7	56.7	100.0	85
	Total	30	100.0	100.0		134

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan ketiga dari indikator penerangan dengan jawaban sangat setuju sebesar 56,7%, jawaban setuju sebesar 33,3% dan jawaban kurang setuju sebesar 10,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pencahayaan di tempat kerja mendukung dalam mengerjakan pekerjaan lebih efektif dan efisien.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan tiga butir pernyataan bahwa diantara tiga butir tersebut diantaranya terdapat pencapaian skor terendah yaitu butir kedua dengan skor 127 pada pernyataan penerangan (sinar matahari dan lampu) di ruang kerja cukup memadai. Adapun skor tertinggi diantara tiga butir tersebut adalah pernyataan pertama dan pernyataan ketiga dengan skor 134 dengan pernyataan Pencahayaan ditempat kerja menunjang pekerjaan

dan pencahayaan di tempat kerja mendukung dalam mengerjakan pekerjaan lebih efektif dan efisien.

## 2. Kelembaban

Kelembaban yang dimaksud adalah kondisi kelembaban baik udara ataupun ruangan tempat kerja, jika tingkat kelembabannya baik tentu saja akan mendukung kenyamanan karyawan untuk bekerja.

Tabel 4. 7 Kelembaban

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	2	6.7	6.7	6.7	6
	Setuju (4)	11	36.7	36.7	43.3	44
	Sangat Setuju (5)	17	56.7	56.7	100.0	85
	Total	30	100.0	100.0		134

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator kelembaban dengan jawaban sangat setuju sebesar 56,7%, jawaban setuju sebesar 36,7% dan jawaban kurang setuju sebesar 6,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kelembaban di sekitar ruang kerja mendukung dan menunjang pekerjaan.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan satu butir pernyataan bahwa pencapaian skor mencapai 134 dengan pernyataan kelembaban di sekitar ruang kerja mendukung dan menunjang pekerjaan.

## 3. Sirkulasi Udara

Sirkulasi udara sangat penting untuk diperhatikan, sirkulasi udara di sini dimaksudkan kepada media keluar masuknya udara apakah sudah baik atau belum. Tentunya semakin baik sirkulasinya maka semakin baik juga kenyamanan karyawan untuk bekerja.

Tabel 4. 8 Sirkulasi Udara

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	2	6.7	6.7	6.7	6
	Setuju (4)	12	40.0	40.0	46.7	48
	Sangat Setuju (5)	16	53.3	53.3	100.0	80
	Total	30	100.0	100.0		134

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator sirkulasi udara dengan jawaban sangat setuju sebesar 53,3%, jawaban setuju sebesar 40,0% dan jawaban kurang setuju sebesar 6,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa ventilasi di ruang kerja berfungsi dengan baik.



Tabel 4. 9 Sirkulasi Udara

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	2	6.7	6.7	6.7	6
	Setuju (4)	11	36.7	36.7	43.3	44
	Sangat Setuju (5)	17	56.7	56.7	100.0	85
	Total	30	100.0	100.0		134

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan kedua dari indikator sirkulasi udara dengan jawaban sangat setuju sebesar 56,7%, jawaban setuju sebesar 36,7% dan jawaban kurang setuju sebesar 6,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sirkulasi udara di tempat kerja membuat bernafas dengan oksigen yang cukup.

Tabel 4. 10 Sirkulasi Udara

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	2	6.7	6.7	6.7	6
	Setuju (4)	10	33.3	33.3	40.0	40
	Sangat Setuju (5)	18	60.0	60.0	100.0	90
	Total	30	100.0	100.0		136

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan ketiga dari indikator sirkulasi udara dengan jawaban sangat setuju sebesar 60,0%, jawaban setuju sebesar 33,3% dan jawaban kurang setuju sebesar 6,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kondisi udara di tempat kerja memadai dan menunjang pekerjaan.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan tiga butir pernyataan bahwa diantara tiga butir tersebut diantaranya terdapat pencapaian skor tertinggi yaitu butir ketiga dengan skor 136 pada pernyataan kondisi udara di tempat kerja memadai dan menunjang pekerjaan. Adapun skor terendah diantara tiga butir tersebut adalah pernyataan pertama dan pernyataan kedua dengan skor 134.

#### 4. Tata Warna

Tata Warna yang serasi dan nyaman dipandang tentunya akan menimbulkan perasaan nyaman untuk bekerja.

Tabel 4. 11 Tata Warna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	2	6.7	6.7	6.7	6
	Setuju (4)	11	36.7	36.7	43.3	44
	Sangat Setuju (5)	17	56.7	56.7	100.0	85
	Total	30	100.0	100.0		134

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator tata warna dengan jawaban sangat setuju sebesar 56,7%, jawaban setuju sebesar 36,7% dan jawaban kurang setuju sebesar 6,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa warna dinding pada ruangan kerja serasi dan nyaman dipandang.

Tabel 4. 12 Tata Warna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	3	10.0	10.0	10.0	9
	Setuju (4)	9	30.0	30.0	40.0	36
	Sangat Setuju (5)	18	60.0	60.0	100.0	90
	Total	30	100.0	100.0		135

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan kedua dari indikator tata warna dengan jawaban sangat setuju sebesar 60,0%, jawaban setuju sebesar 30,0% dan jawaban kurang setuju sebesar 10,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa warna dinding di ruangan kerja teratur.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan dua butir pernyataan bahwa diantara dua butir tersebut diantaranya terdapat pencapaian skor tertinggi yaitu butir kedua dengan skor 135 pada pernyataan warna dinding di ruangan kerja teratur. Adapun skor terendah diantara dua butir pernyataan tersebut adalah pernyataan pertama dengan skor 134 dengan pernyataan warna dinding pada ruangan kerja serasi dan nyaman dipandang.

#### 5. Dekorasi dan Tata Letak

Dekorasi tata letak perlu diperhatikan untuk efisiensi dan kecepatan dalam bekerja, jika manajemen tata letaknya baik makan tentu akan sangat mendukung karyawan untuk bisa bekerja dengan lebih cepat.

Tabel 4. 13 Dekorasi dan Tata Letak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	4	13.3	13.3	13.3	12
	Setuju (4)	12	40.0	40.0	53.3	48
	Sangat Setuju (5)	14	46.7	46.7	100.0	70
	Total	30	100.0	100.0		130

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator dekorasi tata letak dengan jawaban sangat setuju sebesar 46,7%, jawaban setuju sebesar 40,0% dan jawaban kurang setuju sebesar 13,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa penataan dekorasi di tempat kerja mendukung dan menunjang pekerjaan.

Tabel 4. 14 Dekorasi dan Tata Letak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	4	13.3	13.3	13.3	12

	Setuju (4)	13	43.3	43.3	56.7	52
	Sangat Setuju (5)	13	43.3	43.3	100.0	65
	Total	30	100.0	100.0		129

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan kedua dari indikator dekorasi tata letak dengan jawaban sangat setuju sebesar 43,3%, jawaban setuju sebesar 43,3% dan jawaban kurang setuju sebesar 13,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa penataan perlengkapan di tempat kerja sudah sesuai dengan kebutuhan.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan dua butir pernyataan bahwa diantara dua butir tersebut diantaranya terdapat pencapaian skor tertinggi yaitu butir pertama dengan skor 130 pada pernyataan penataan dekorasi di tempat kerja mendukung dan menunjang pekerjaan. Adapun skor terendah diantara dua butir pernyataan tersebut adalah pernyataan kedua dengan skor 129 dengan pernyataan penataan perlengkapan di tempat kerja sudah sesuai dengan kebutuhan.

#### 6. Hubungan Kerja Antara Bawahan dan Atasan

Hubungan kerja yang baik tentu saja sangat dibutuhkan oleh karyawan, hubungan yang baik adalah hubungan yang tidak satu arah, melainkan hubungan dua arah. Karena dengan demikian maka komunikasi yang ada di tempat bekerja menjadi lebih baik.

Tabel 4. 15 Hubungan Kerja Antara Bawahan dan Atasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	4	13.3	13.3	13.3	12
	Setuju (4)	12	40.0	40.0	53.3	48
	Sangat Setuju (5)	14	46.7	46.7	100.0	70
	Total	30	100.0	100.0		130

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator hubungan kerja antara bawahan dan atasan dengan jawaban sangat setuju sebesar 46,7%, jawaban setuju sebesar 40,0% dan jawaban kurang setuju sebesar 13,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi antara bawahan dengan pimpinan sudah terjalin dengan baik.

Tabel 4. 16 Hubungan Kerja Antara Bawahan dan Atasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	5	16.7	16.7	16.7	15
	Setuju (4)	12	40.0	40.0	56.7	48
	Sangat Setuju (5)	13	43.3	43.3	100.0	65
	Total	30	100.0	100.0		128

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan kedua dari indikator hubungan kerja antara bawahan dan atasan dengan jawaban sangat setuju sebesar

43,3%, jawaban setuju sebesar 40,0% dan jawaban kurang setuju sebesar 16,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pimpinan telah memberikan arahan terlebih dahulu terkait pekerjaan.

Tabel 4. 17 Hubungan Kerja Antara Bawahan dan Atasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	5	16.7	16.7	16.7	15
	Setuju (4)	12	40.0	40.0	56.7	48
	Sangat Setuju (5)	13	43.3	43.3	100.0	65
	Total	30	100.0	100.0		128

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan ketiga dari indikator hubungan kerja antara bawahan dan atasan dengan jawaban sangat setuju sebesar 43,3%, jawaban setuju sebesar 40,0% dan jawaban kurang setuju sebesar 16,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pimpinan telah memberikan arahan terlebih dahulu terkait pekerjaan.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan tiga butir pernyataan bahwa diantara tiga butir tersebut terdapat pencapaian skor tertinggi yaitu butir pertama dengan skor 130 pada pernyataan komunikasi antara bawahan dengan pimpinan sudah terjalin dengan baik. Adapun skor terendah diantara tiga butir pernyataan tersebut adalah pernyataan kedua dan ketiga dengan skor 128.

#### 7. Hubungan Sesama Rekan Kerja

Bekerja tentu saja tidak dapat dilakukan oleh seorang diri, namun dilakukan atas dasar kerja sama dengan karyawan yang lain. Semakin baik kerja samanya makan semakin baik juga kinerja yang akan didapatkan.

Tabel 4. 18 Hubungan Sesama Rekan Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	5	16.7	16.7	16.7	15
	Setuju (4)	14	46.7	46.7	63.3	56
	Sangat Setuju (5)	11	36.7	36.7	100.0	55
	Total	30	100.0	100.0		126

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator hubungan sesama rekan kerja dengan jawaban sangat setuju sebesar 36,7%, jawaban setuju sebesar 46,7% dan jawaban kurang setuju sebesar 16,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi antara rekan kerja sangat harmonis.

Tabel 4. 19 Hubungan Sesama Rekan Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	4	13.3	13.3	13.3	12
	Setuju (4)	14	46.7	46.7	60.0	56

	Sangat Setuju (5)	12	40.0	40.0	100.0	60
	Total	30	100.0	100.0		128

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan kedua dari indikator hubungan sesama rekan kerja dengan jawaban sangat setuju sebesar 40,0%, jawaban setuju sebesar 46,7% dan jawaban kurang setuju sebesar 13,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kerja sama dalam *team work* terjalin dengan baik.

Tabel 4. 20 Hubungan Sesama Rekan Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kurang Setuju (3)	4	13.3	13.3	13.3	12
	Setuju (4)	13	43.3	43.3	56.7	52
	Sangat Setuju (5)	13	43.3	43.3	100.0	65
	Total	30	100.0	100.0		129

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan ketiga dari indikator hubungan sesama rekan kerja dengan jawaban sangat setuju sebesar 43,3%, jawaban setuju sebesar 43,3% dan jawaban kurang setuju sebesar 13,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara sesama rekan kerja membantu dalam bekerja dan menjalankan tugas-tugas di lingkungan kerja.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan tiga butir pernyataan bahwa diantara tiga butir tersebut terdapat pencapaian skor tertinggi yaitu butir ketiga dengan skor 129 pada pernyataan hubungan antara sesama rekan kerja membantu dalam bekerja dan menjalankan tugas-tugas di lingkungan kerja. Adapun skor terendah diantara tiga butir pernyataan tersebut adalah pernyataan pertama dengan skor 126 dengan pernyataan komunikasi antara rekan kerja sangat harmonis.

Tabel 4. 21 Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Variabel Lingkungan Kerja

Pertanyaan	Skor	Rata-Rata Per Indikator
Penerangan		
Pencahayaan ditempat kerja menunjang pekerjaan.	134	131,6
Penerangan (sinar matahari dan lampu) di ruang kerja cukup memadai.	127	
Pencahayaan di tempat kerja mendukung dalam mengerjakan pekerjaan lebih efektif dan efisien	134	
Kelembaban		
Kelembaban di sekitar ruang kerja mendukung dan menunjang pekerjaan.	134	134

Sirkulasi Udara		
Ventilasi di ruang kerja berfungsi dengan baik	134	134,6
Sirkulasi udara di tempat kerja membuat bernafas dengan oksigen yang cukup.	134	
Kondisi udara di tempat kerja memadai dan menunjang pekerjaan.	136	
Tata Warna		
Warna dinding pada ruangan kerja saya serasi dan nyaman dipandang.	134	134,5
Warna dinding di tempat kerja saya teratur.	135	
Dekorasi dan Tata Letak		
Tata letak alat bantu kerja memudahkan pekerjaan.	130	129,5
Penataan perlengkapan di tempat kerja sudah sesuai dengan kebutuhan.	129	
Hubungan Kerja Antara Bawahan dan Atasan		
Komunikasi antar bawahan dengan pimpinan sudah terjalin dengan baik.	130	128,6
Pimpinan saya memberikan arahan terlebih dahulu terkait pekerjaan.	128	
Pimpinan memberikan uraian tugas yang dapat dipahami oleh bawahan.	128	
Hubungan Sesama Rekan Kerja		
Komunikasi antara rekan kerja harmonis.	126	127,6
Kerja sama dalam <i>team work</i> terjalin dengan baik.	128	
Hubungan antara sesama rekan kerja membantu dalam bekerja dan menjalankan tugas-tugas di lingkungan kerja.	129	
Jumlah	2230	920,4

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari rekapitulasi lingkungan kerja, diketahui skor tertinggi berada pada indikator sirkulasi udara dengan skor rata-rata sebesar 134,6. Sedangkan skor terendah pada indikator hubungan sesama rekan kerja dengan skor rata-rata sebesar 127,6. Total skor yang didapatkan dari 30 responden dengan 7 indikator (17 pernyataan) yaitu sebesar 2230 dari skor total maksimal 2550 (5x30x17).

$$\text{Persentase Jawaban Responden} = \frac{2230}{2550} \times 100\% = 87,4\%$$

Tabel 4. 22 Nilai Interval Lingkungan Kerja

Skala	Persentase	Keterangan
81%-100%	87,4%	Sangat Baik
61%-80%		Baik
41%-60%		Cukup Baik
21%-40%		Kurang Baik
0%-20%		Sangat Kurang Baik

Sumber : Sugiono (2017)

Berdasarkan hasil nilai interval menunjukkan bahwa lingkungan kerja pada Tanmu Coffee Kota Bogor di nilai sangat baik dengan nilai persentase sebesar 87,4%. Hal ini menunjukkan lingkungan kerja baik sesuai dengan ketentuan perusahaan.

#### 4.2.2 Analisis Deskriptif Stres Kerja pada Barista Tanmu Coffee Bogor

Stres kerja yang baik dan tidak berlebihan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan sehat. Untuk mengetahui sejauh mana stres kerja yang diterapkan oleh Tanmu Coffee Bogor, maka dapat dilihat tanggapan responden mengenai variabel stres kerja yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden melalui tabel berikut:

##### 1. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan disini tentunya sangat dibutuhkan untuk mengendalikan stress kerja para karyawan. Dimana dalam faktor lingkungan ini meliputi iklim kerja, beberapa teknologi atau alat bantu kerja yang dipakai oleh perusahaan.

Tabel 4. 23 Faktor Lingkungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Sangat Setuju (1)	7	23.3	23.3	23.3	7
	Setuju (2)	9	30.0	30.0	53.3	18
	Kurang Setuju (3)	6	20.0	20.0	73.3	18
	Tidak Setuju (4)	5	16.7	16.7	90.0	20
	Sangat Tidak Setuju (5)	3	10.0	10.0	100.0	15
	Total	30	100.0	100.0		78

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator faktor lingkungan dengan jawaban sangat setuju sebesar 23,3%, jawaban setuju sebesar 30,0%, jawaban kurang setuju sebesar 20,0%, jawaban tidak setuju sebesar 16,7% dan jawaban sangat tidak setuju sebesar 10,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa iklim kerja di tempat bekerja membuat karyawan merasa tidak nyaman.

Tabel 4. 24 Faktor Lingkungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Sangat Setuju (1)	7	23.3	23.3	23.3	7
	Setuju (2)	8	26.7	26.7	50.0	16
	Kurang Setuju (3)	6	20.0	20.0	70.0	18
	Tidak Setuju (4)	5	16.7	16.7	86.7	20
	Sangat Tidak Setuju (5)	4	13.3	13.3	100.0	20
	Total	30	100.0	100.0		81

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan kedua dari indikator faktor lingkungan dengan jawaban sangat setuju sebesar 23,3%, jawaban setuju sebesar 26,7%, jawaban kurang setuju sebesar 20,0%, jawaban tidak setuju sebesar 16,7% dan jawaban sangat tidak setuju 13,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan merasa kesulitan memakai teknologi yang digunakan perusahaan.

Tabel 4. 25 Faktor Lingkungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Sangat Setuju (1)	5	16.7	16.7	16.7	5
	Setuju (2)	7	23.3	23.3	40.0	14
	Kurang Setuju (3)	6	20.0	20.0	60.0	18
	Tidak Setuju (4)	6	20.0	20.0	80.0	24
	Sangat Tidak Setuju (5)	6	20.0	20.0	100.0	30
	Total	30	100.0	100.0		91

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan ketiga dari indikator faktor lingkungan dengan jawaban sangat setuju sebesar 16,7%, jawaban setuju sebesar 23,3%, jawaban kurang setuju sebesar 20,0%, jawaban tidak setuju sebesar 20,0% dan jawaban sangat tidak setuju sebesar 20,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan menilai alat bantu kerja berfungsi tidak dengan baik.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan tiga butir pernyataan bahwa diantara tiga butir tersebut terdapat pencapaian skor tertinggi yaitu butir ketiga dengan skor 91. Adapun skor terendah diantara tiga butir pernyataan tersebut adalah pernyataan pertama dengan skor 78.

## 2. Faktor Organisasi.

Faktor organisasi disini tentunya sangat dibutuhkan untuk mengendalikan stress kerja para karyawan. Dimana dalam faktor organisasi ini meliputi kesesuaian tugas kerja, kewenangan atasan, dan struktur perusahaan.

Tabel 4. 26 Faktor Organisasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Sangat Setuju (1)	1	3.3	3.3	3.3	1
	Setuju (2)	9	30.0	30.0	33.3	18
	Kurang Setuju (3)	4	13.3	13.3	46.7	12
	Tidak Setuju (4)	9	30.0	30.0	76.7	36



	Sangat Tidak Setuju (5)	7	23.3	23.3	100.0	35
	Total	30	100.0	100.0		102

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator faktor organisasi dengan jawaban sangat setuju sebesar 3,3%, jawaban setuju sebesar 30,0%, jawaban kurang setuju sebesar 13,3%, jawaban tidak setuju sebesar 30,0% dan jawaban sangat tidak setuju sebesar 23,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan merasa *job desc* yang ada sulit dipahami.

Tabel 4. 27 Faktor Organisasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Setuju (2)	6	20.0	20.0	20.0	12
	Kurang Setuju (3)	6	20.0	20.0	40.0	18
	Tidak Setuju (4)	9	30.0	30.0	70.0	36
	Sangat Tidak Setuju (5)	9	30.0	30.0	100.0	45
	Total	30	100.0	100.0		111

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan kedua dari indikator faktor organisasi dengan jawaban setuju sebesar 20,0%, jawaban kurang setuju sebesar 20,0%, jawaban tidak setuju sebesar 30,0% dan jawaban sangat tidak setuju 30,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan menilai tanggung jawab dan kewenangan atasan sudah cukup jelas.

Tabel 4. 28 Faktor Organisasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Setuju (2)	10	33.3	33.3	33.3	20
	Kurang Setuju (3)	5	16.7	16.7	50.0	15
	Tidak Setuju (4)	10	33.3	33.3	83.3	40
	Sangat Tidak Setuju (5)	5	16.7	16.7	100.0	25
	Total	30	100.0	100.0		100

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan ketiga dari indikator faktor organisasi dengan jawaban setuju sebesar 33,3%, jawaban kurang setuju sebesar 16,7%, jawaban tidak setuju sebesar 33,3% dan jawaban sangat tidak setuju sebesar 16,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan merasa struktur perusahaan tidak terlalu berbelit-belit.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan tiga butir pernyataan bahwa diantara tiga butir tersebut terdapat pencapaian skor tertinggi yaitu butir kedua dengan skor 111. Adapun skor terendah diantara tiga butir pernyataan tersebut adalah pernyataan ketiga dengan skor 100.

### 3. Faktor Pribadi.

Faktor pribadi atau individu disini tentunya sangat penting untuk mengendalikan stres kerja para karyawan. Dimana dalam faktor pribadi ini meliputi masalah keluarga/pribadi, beban kerja.

Tabel 4. 29 Faktor Pribadi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Setuju (2)	8	26.7	26.7	26.7	16
	Kurang Setuju (3)	7	23.3	23.3	50.0	21
	Tidak Setuju (4)	11	36.7	36.7	86.7	44
	Sangat Tidak Setuju (5)	4	13.3	13.3	100.0	20
	Total	30	100.0	100.0		101

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator faktor pribadi dengan jawaban setuju sebesar 26,7%, jawaban kurang setuju sebesar 23,3%, jawaban tidak setuju sebesar 36,7% dan jawaban sangat tidak setuju sebesar 13,3% . Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan menganggap masalah keluarga tidak mengganggu pekerjaan.

Tabel 4. 30 Faktor Pribadi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Sangat Setuju (1)	1	3.3	3.3	3.3	1
	Setuju (2)	7	23.3	23.3	26.7	14
	Kurang Setuju (3)	8	26.7	26.7	53.3	24
	Tidak Setuju (4)	10	33.3	33.3	86.7	40
	Sangat Tidak Setuju (5)	4	13.3	13.3	100.0	20
	Total	30	100.0	100.0		99

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan kedua dari indikator faktor pribadi dengan jawaban sangat setuju sebesar 3,3%, jawaban setuju sebesar 23,3%, jawaban kurang setuju sebesar 26,7%, jawaban tidak setuju sebesar 33,3% dan jawaban sangat tidak setuju sebesar 13,3% . Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan merasa masalah keluarga tidak menyita perhatian.

Tabel 4. 31 Faktor Pribadi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Setuju (2)	8	26.7	26.7	26.7	16
	Kurang Setuju (3)	11	36.7	36.7	63.3	33
	Tidak Setuju (4)	9	30.0	30.0	93.3	36
	Sangat Tidak Setuju (5)	2	6.7	6.7	100.0	10
	Total	30	100.0	100.0		95

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan ketiga dari indikator faktor pribadi dengan jawaban setuju sebesar 26,7%, jawaban kurang setuju sebesar 36,7%, jawaban tidak setuju sebesar 30,0% dan jawaban sangat tidak setuju sebesar 6,7% . Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan merasa beban kerja tidak menimbulkan masalah kesehatan.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan tiga butir pernyataan bahwa diantara tiga butir tersebut terdapat pencapaian skor tertinggi yaitu butir pertama dengan skor 101. Adapun skor terendah diantara tiga butir pernyataan tersebut adalah pernyataan ketiga dengan skor 95.

Tabel 4. 32 Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Variabel Stres Kerja

Pertanyaan	Skor	Rata-Rata Per Indikator
Faktor Lingkungan		
Saya merasa iklim kerja di tempat saya bekerja membuat saya merasa tidak nyaman.	78	83,3
Saya merasa kesulitan memakai teknologi yang digunakan perusahaan.	81	
Saya menilai alat bantu kerja tidak berfungsi dengan baik.	91	
Faktor Organisasi		
Saya merasa <i>job desc</i> yang ada sulit dipahami.	102	104,3
Saya menilai tanggung jawab dan kewenangan atasan tidak jelas.	111	
Saya merasa struktur perusahaan terlalu berbelit-belit.	100	
Faktor Pribadi/Individu		
Saya menganggap masalah keluarga mengganggu pekerjaan.	101	98,3
Saya merasa masalah keluarga menyita perhatian saya.	99	
Saya merasa beban kerja menimbulkan masalah kesehatan.	95	
Jumlah	858	285,9

Sumber : Data primer diolah, 2022

Tabel 4. 33 Nilai Interval Variabel Stres Kerja

Skala	Keterangan
140-175	Rendah
105-139	Sedang
70-104	Tinggi
35-69	Sangat Tinggi

Sumber : Health and Safety Executive (2003) dalam Tarwaka 2010

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan, mayoritas karyawan mengalami stress tinggi dan dapat dilihat dari 8 indikator dengan total skor antara 70-104. Sedangkan hanya 1 indikator yang berada pada angka 105-139 yang dimana hanya sebagian kecil karyawan saja yang mengalami stress rendah. Stres pada pekerjaan dapat dicegah dan dapat dihadapi dengan manajemen stres. Manajemen stres bertujuan untuk mencegah berkembangnya stres jangka pendek menjadi stres jangka panjang atau stres kronis. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengubah faktor-faktor di lingkungan kerja sehingga tidak menimbulkan stres dan mengubah faktor-faktor dalam individu agar tidak cepat merasakan situasi stres dan dapat bertahan lebih lama dalam situasi penuh stres, sehingga tidak sampai menimbulkan gejala-gejala terjadinya stres, dan dapat mempertahankan status kesehatan.

#### 4.2.3 Analisis Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior* pada Barista Tanmu Coffee Bogor

*Organizational Citizenship Behavior* merupakan sikap sukarela karyawan terhadap organisasi atau perusahaan. Tingkat OCB karyawan akan meningkat seiring dengan faktor faktor lain yang menunjang baik dari lingkungan kerja ataupun yang lainnya. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat OCB yang diterapkan oleh Barista Tanmu Coffee Bogor, maka dapat dilihat tanggapan responden mengenai variabel *Organizational Citizenship Behavior* yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada responden melalui tabel berikut:

##### 1. *Altruism* (Kepedulian).

Sifat mementingkan kepentingan orang lain, seperti memberikan pertolongan pada rekan kerja, dan menyediakan waktu untuk orang lain. Perilaku membantu rekan atau teman sekerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapinya baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain.

Tabel 4. 34 Altruism

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Jarang (2)	4	13.3	13.3	13.3	8
	Kadang Kadang (3)	1	3.3	3.3	16.7	3
	Sering (4)	13	43.3	43.3	60.0	52
	Selalu (5)	12	40.0	40.0	100.0	60
	Total	30	100.0	100.0		123

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator *Altruism* dengan jawaban jarang sebesar 13,3%, jawaban kadang kadang sebesar 3,3%, jawaban sering sebesar 43,3% dan jawaban selalu sebesar 40,0% . Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan membantu rekan kerja yang memiliki pekerjaan *overload*.

Tabel 4. 35 Altruism

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Jarang (2)	6	20.0	20.0	20.0	12
	Kadang Kadang (3)	1	3.3	3.3	23.3	3
	Sering (4)	10	33.3	33.3	56.7	40
	Selalu (5)	13	43.3	43.3	100.0	65

	Total	30	100.0	100.0		120
--	-------	----	-------	-------	--	-----

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan kedua dari indikator *Altruism* dengan jawaban jarang sebesar 20,0%, jawaban kadang kadang sebesar 3,3%, jawaban sering sebesar 33,3% dan jawaban selalu sebesar 43,3% . Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan sering bekerja lembur untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Tabel 4. 36 Altruism

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Jarang (2)	3	10.0	10.0	10.0	6
	Kadang Kadang (3)	1	3.3	3.3	13.3	3
	Sering (4)	12	40.0	40.0	53.3	48
	Selalu (5)	14	46.7	46.7	100.0	70
	Total	30	100.0	100.0		127

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan ketiga dari indikator *Altruism* dengan jawaban jarang sebesar 10,0%, jawaban kadang kadang sebesar 3,3%, jawaban sering sebesar 40,0% dan jawaban selalu sebesar 46,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan menjadi sukarelawan ketika dibutuhkan oleh perusahaan.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan tiga butir pernyataan bahwa diantara tiga butir tersebut terdapat pencapaian skor tertinggi yaitu butir ketiga dengan skor 127. Adapun skor terendah diantara tiga butir pernyataan tersebut adalah pernyataan kedua dengan skor 120.

## 2. *Conscientiousness* (Kesadaran)

Sifat kehati – hatian atau kesadaran ini seperti efisiensi menggunakan waktu, dan tingkat kehadiran tinggi. Perilaku ini berusaha untuk melebihi yang diharapkan oleh perusahaan atau perilaku yang sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh kedepan dari panggilan tugas. (*Conscientiousness*) merupakan kontribusi terhadap efisiensi baik berdasarkan individu maupun kelompok.

Tabel 4. 37 *Conscientiousness*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Jarang (2)	2	6.7	6.7	6.7	4
	Kadang Kadang (3)	1	3.3	3.3	10.0	3
	Sering (4)	14	46.7	46.7	56.7	56
	Selalu (5)	13	43.3	43.3	100.0	65
	Total	30	100.0	100.0		128

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator *Conscientiousness* dengan jawaban jarang sebesar 6,7%, jawaban kadang kadang sebesar 3,3%, jawaban sering sebesar 46,7% dan jawaban selalu sebesar 43,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan datang tepat waktu di tempat kerja.

Tabel 4. 38 Conscientiousness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Tidak Pernah (1)	8	26.7	26.7	26.7	8
	Jarang (2)	14	46.7	46.7	73.3	28
	Kadang Kadang (3)	1	3.3	3.3	76.7	3
	Sering (4)	2	6.7	6.7	83.3	8
	Selalu (5)	5	16.7	16.7	100.0	25
	Total	30	100.0	100.0		72

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan kedua dari indikator *Conscientiousness* dengan jawaban tidak pernah sebesar 26,7%, jawaban jarang sebesar 46,7%, jawaban kadang kadang sebesar 3,3%, jawaban sering sebesar 6,7% dan jawaban selalu sebesar 16,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan terkadang atau jarang berusaha menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu.

Tabel 4. 39 Conscientiousness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Tidak Pernah (1)	7	23.3	23.3	23.3	7
	Jarang (2)	13	43.3	43.3	66.7	26
	Kadang Kadang (3)	1	3.3	3.3	70.0	3
	Sering (4)	4	13.3	13.3	83.3	16
	Selalu (5)	5	16.7	16.7	100.0	25
	Total	30	100.0	100.0		77

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan ketiga dari indikator *Conscientiousness* dengan jawaban tidak pernah sebesar 23,3%, jawaban jarang sebesar 43,3%, jawaban kadang kadang sebesar 3,3%, jawaban sering sebesar 13,3% dan jawaban selalu sebesar 16,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan tidak membuang waktu nya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan tiga butir pernyataan bahwa diantara tiga butir tersebut terdapat pencapaian skor tertinggi yaitu butir pertama dengan skor 128. Adapun skor terendah diantara tiga butir pernyataan tersebut adalah pernyataan kedua dengan skor 72.

### 3. *Sportmanship* (Sikap Sportif)

Sifat sportif dan positif, seperti menghindari komplain dan keluhan yang picik (*Sportmanship*) adalah dengan memaksimalkan total jumlah waktu yang dipergunakan pada usaha-usaha yang konstruktif dalam organisasi. Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan menunjukkan sikap yang positif dan menghindar untuk melakukan komplain. *Sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain, sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

Tabel 4. 40 Sportmanship

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Jarang (2)	1	3.3	3.3	3.3	2
	Kadang Kadang (3)	2	6.7	6.7	10.0	6
	Sering (4)	17	56.7	56.7	66.7	68
	Selalu (5)	10	33.3	33.3	100.0	50
	Total	30	100.0	100.0		126

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator *Sportmanship* dengan jawaban jarang sebesar 3,3%, jawaban kadang kadang sebesar 6,7%, jawaban sering sebesar 56,7% dan jawaban selalu sebesar 33,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan terkadang keberatan diberikan pekerjaan tambahan oleh atasan.

Tabel 4. 41 Sportmanship

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kadang Kadang (3)	1	3.3	3.3	3.3	3
	Sering (4)	20	66.7	66.7	70.0	80
	Selalu (5)	9	30.0	30.0	100.0	45
	Total	30	100.0	100.0		128

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan kedua dari indikator *Sportmanship* dengan jawaban kadang kadang sebesar 3,3%, jawaban sering sebesar 66,7% dan jawaban selalu sebesar 30,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan aktif memberikan saran yang membangun bagi perusahaan.

Tabel 4. 42 Sportmanship

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Kadang Kadang (3)	1	3.3	3.3	3.3	3
	Sering (4)	19	63.3	63.3	66.7	76
	Selalu (5)	10	33.3	33.3	100.0	50
	Total	30	100.0	100.0		129

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan ketiga dari indikator *Sportmanship* dengan jawaban kadang kadang sebesar 3,3%, jawaban sering sebesar 63,3% dan jawaban selalu sebesar 33,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan sering membantu rekan yang kesulitan dalam pekerjaannya.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan tiga butir pernyataan bahwa diantara tiga butir tersebut terdapat pencapaian skor tertinggi yaitu butir ketiga dengan skor 129. Adapun skor terendah diantara tiga butir pernyataan tersebut adalah pernyataan pertama dengan skor 126.

#### 4. *Courtesy* (Kebaikan)

Menjaga hubungan baik dengan rekan sekerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain. Sifat sopan dan taat, seperti melalui surat peringatan, atau pemberitahuan sebelumnya, dan meneruskan informasi dengan tepat. *Courtesy* dapat membantu mencegah timbulnya masalah dan memaksimalkan penggunaan waktu.

Tabel 4. 43 *Courtesy*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Tidak Pernah (1)	5	16.7	16.7	16.7	5
	Jarang (2)	12	40.0	40.0	56.7	24
	Sering (4)	10	33.3	33.3	90.0	40
	Selalu (5)	3	10.0	10.0	100.0	15
	Total	30	100.0	100.0		84

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator *Courtesy* dengan jawaban tidak pernah sebesar 16,7%, jawaban jarang sebesar 40,0%, jawaban sering sebesar 33,3% dan jawaban selalu sebesar 10,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan menghindari perselisihan dengan rekan kerja.

Tabel 4. 44 *Courtesy*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Jarang (2)	1	3.3	3.3	3.3	2
	Kadang Kadang (3)	1	3.3	3.3	6.7	3
	Sering (4)	18	60.0	60.0	66.7	72
	Selalu (5)	10	33.3	33.3	100.0	50
	Total	30	100.0	100.0		127

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan kedua dari indikator *Courtesy* dengan jawaban jarang sebesar 3,3%, jawaban kadang kadang sebesar 3,3%, jawaban sering sebesar 60,0%, dan jawaban selalu sebesar 33,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan tidak menjaga nama baik perusahaan di luar lingkungan kerja.

Tabel 4. 45 *Courtesy*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Jarang (2)	3	10.0	10.0	10.0	6
	Kadang Kadang (3)	1	3.3	3.3	13.3	3
	Sering (4)	16	53.3	53.3	66.7	64
	Selalu (5)	10	33.3	33.3	100.0	50
	Total	30	100.0	100.0		123

Sumber : Data primer diolah, 2022



Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan ketiga dari indikator *Courtesy* dengan jawaban jarang sebesar 10,0%, jawaban kadang kadang sebesar 3,3%, jawaban sering sebesar 53,3%, dan jawaban selalu sebesar 33,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan selalu menghindari perdebatan yang dapat memicu kerengggangan dengan rekan kerja.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan tiga butir pernyataan bahwa diantara tiga butir tersebut terdapat pencapaian skor tertinggi yaitu butir kedua dengan skor 127. Adapun skor terendah diantara tiga butir pernyataan tersebut adalah pernyataan pertama dengan skor 84.

#### 5. *Civic Virtue* (Kewarganegaraan)

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

Tabel 4. 46 Civic Virtue

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Jarang (2)	1	3.3	3.3	3.3	2
	Kadang Kadang (3)	1	3.3	3.3	6.7	3
	Sering (4)	17	56.7	56.7	63.3	68
	Selalu (5)	11	36.7	36.7	100.0	55
	Total	30	100.0	100.0		128

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan pertama dari indikator *Civic Virtue* dengan jawaban jarang sebesar 3,3%, jawaban kadang kadang sebesar 3,3%, jawaban sering sebesar 56,7%, dan jawaban selalu sebesar 36,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan turut berpartisipasi dalam acara-acara yang diselenggarakan oleh perusahaan.

Tabel 4. 47 Civic Virtue

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Total Score
Valid	Jarang (2)	2	6.7	6.7	6.7	4
	Kadang Kadang (3)	1	3.3	3.3	10.0	3
	Sering (4)	15	50.0	50.0	60.0	60
	Selalu (5)	12	40.0	40.0	100.0	60
	Total	30	100.0	100.0		127

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pendapat mengenai pernyataan kedua dari indikator *Civic Virtue* dengan jawaban jarang sebesar 6,7%, jawaban kadang kadang sebesar 3,3%, jawaban sering sebesar 50,0%, dan jawaban selalu sebesar 40,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan menunjukkan citra positif perusahaan di masyarakat.

Dapat disimpulkan dari satu indikator dengan dua butir pernyataan bahwa diantara dua butir tersebut terdapat pencapaian skor tertinggi yaitu butir pertama dengan skor 128. Adapun skor terendah diantara dua butir pernyataan tersebut adalah pernyataan kedua dengan skor 127.

Tabel 4. 48 Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Variabel OCB

Pertanyaan	Skor	Rata-Rata Per Indikator
<i>Altruism (Kepedulian)</i>		
Saya membantu rekan kerja yang memiliki pekerjaan <i>overload</i> .	123	123,3
Saya bekerja lembur untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya.	120	
Saya menjadi sukarelawan ketika dibutuhkan oleh perusahaan.	127	
<i>Conscientiousness (Kesadaran)</i>		
Datang tepat waktu di tempat kerja.	128	92,3
Berusaha menyelesaikan pekerjaan saya tepat waktu.	72	
Saya membuang-buang waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.	77	
<i>Sportmanship (Sikap Sportif)</i>		
Saya keberatan diberikan pekerjaan tambahan oleh atasan.	126	127,6
Saya aktif memberikan saran yang membangun bagi perusahaan.	128	
Saya membantu rekan yang kesulitan dalam pekerjaannya.	129	
<i>Courtesy (Kebaikan)</i>		
Saya menghindari perselisihan dengan rekan kerja.	84	111,3
Tidak menjaga nama baik perusahaan di luar lingkungan kerja.	127	
Menghindari perdebatan yang dapat memicu kerengangan dengan rekan kerja.	123	
<i>Civic Virtue (Kewarganegaraan)</i>		
Saya turut berpartisipasi dalam acara-acara yang diselenggarakan oleh perusahaan.	128	127,5

Saya menunjukkan citra positif perusahaan di masyarakat.	127	
Jumlah	1619	582

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari rekapitulasi *Organizational Citizenship Behavior*, diketahui skor tertinggi berada pada indikator *Sportmanship* (sikap sportif) dengan skor rata-rata sebesar 127,6. Sedangkan skor terendah pada indikator *Conscientiousness* (Kesadaran) dengan skor rata-rata sebesar 92,3. Total skor yang didapatkan dari 30 responden dengan 5 indikator (14 pernyataan) yaitu sebesar 1619 dari skor total maksimal 2100 (5x30x14).

$$\text{Persentase Jawaban Responden} = \frac{1619}{2100} \times 100\% = 77\%$$

Tabel 4. 49 Nilai Interval Variabel OCB

Skala	Persentase	Keterangan
81%-100%		Sangat Baik
61%-80%	77%	Baik
41%-60%		Cukup Baik
21%-40%		Kurang Baik
0%-20%		Sangat Kurang Baik

Sumber : Sugiono (2017)

Berdasarkan hasil nilai interval menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* pada Tanmu Coffee Kota Bogor di nilai baik dengan nilai persentase sebesar 77%. Hal ini menunjukkan OCB baik sesuai dengan ketentuan perusahaan.

#### 4.3 Analisis Linier Berganda

Untuk mengukur suatu pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu variabel lingkungan kerja, stress kerja dan variabel *organizational citizenship behavior*, penulis melakukan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil analisis regresi linier berganda antara tiga variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 50 Analisis Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.589	13.316		.270	.790
	Total_X1	.586	.171	.493	3.425	.002
	Total_X2	.478	.147	.468	3.252	.003

a. Dependent Variable: Total\_Y

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2022

Berdasarkan tabel di atas yang merupakan hasil dari uji regresi linier berganda dapat diketahui nilai regresi dari pengaruh lingkungan kerja terhadap OCB Barista Tanmu Coffee menyatakan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 3589 + 0,586 + 0,478 + \varepsilon$$

Interpretasi dari persamaan tersebut adalah:

1. Koefisien konstanta : 3.589  
Artinya jika variabel lingkungan kerja (X1) dan stress kerja (X2) adalah 0, maka *organizational citizenship behavior* (Y) adalah 3589
2. Koefisien regresi untuk variabel bebas X1 (Lingkungan Kerja) bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Lingkungan Kerja (X1) dengan OCB (Y). Koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,586 menunjukkan bahwa apabila Lingkungan Kerja (X1) meningkat 1 persen maka OCB (Y) akan meningkat sebesar 0,586 persen dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.
3. Koefisien regresi untuk variabel bebas X2 (Stres Kerja) bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Stres Kerja (X2) dengan OCB (Y). Koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,478 menunjukkan bahwa apabila Stres Kerja (X2) meningkat 1 persen maka OCB (Y) akan meningkat sebesar 0,478 persen dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.

#### 4.4 Koefisien Determinasi

Tabel 4. 51 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 <sup>a</sup>	.442	.401	4.600
a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1				

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2022

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

$$KD = 0,442 \times 100\%$$

$$KD = 44,2\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas menjelaskan besarnya nilai koefisien determinasi diketahui nilai R Square sebesar 0,442 atau 44,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diteliti (Lingkungan Kerja dan Stres Kerja) memberikan pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 44,2%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 55,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4.5 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan dalam penelitian ini untuk menguji apakah data memenuhi asumsi klasik. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya estimasi yang bias, mengingat tidak semua data dapat diterapkan regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas dan uji multikolinearitas.

#### 4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik jika memiliki nilai residual yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Menurut Ghozali (2018) ada dua acara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik. Dalam penelitian ini digunakan uji normalitas dengan menggunakan uji statistik nonparametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 0.05. Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

1.  $H_0$ : Data residual terdistribusi normal apabila Sig. Hitung  $> 0.05$
2.  $H_a$ : Data residual tidak terdistribusi normal apabila Sig. Hitung  $< 0.05$

Dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test, kriteria data dikatakan berdistribusi normal jika probabilitas asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari  $\alpha$  yang berarti  $H_0$  diterima. Sebaliknya, data dikatakan tidak terdistribusi dengan normal apabila probabilitas asymp. Sig. (2-tailed) lebih kecil dari  $\alpha$  yang mengakibatkan  $H_0$  ditolak.

Tabel 4. 52 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.43867150
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.063
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2022

Berdasarkan hasil dari uji normalitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa dalam tabel One Sample Kolmogorov-Smirnov Test nilai Asymp. Sig untuk masing-masing persamaan berada di atas alpha yang ditentukan yaitu  $0,200 > 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima, yang artinya data terdistribusi secara normal.

#### 4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen dalam satu model regresi. Jika terdapat korelasi maka dinyatakan bahwa model regresi mengalami masalah multikolinearitas. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai toleransi dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Hipotesis yang dilakukan dalam uji multikolinearitas adalah :

3.  $VIF < 10,00$  artinya tidak terdapat Multikolinearitas.
4.  $VIF > 10,00$  artinya terdapat Multikolinearitas.

Dan berdasarkan dari Nilai Tolerance :

3. Tolerance  $> 0,10$  artinya tidak terdapat Multikolinearitas

4. Tolerance < 0,10 artinya terdapat Multikolinearitas

Tabel 4. 53 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.589	13.316		.270	.790		
	Lingkungan Kerja	.586	.171	.493	3.425	.002	.998	1.002
	Stres Kerja	.478	.147	.468	3.252	.003	.998	1.002

a. Dependent Variable: OCB

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas, uji multikolinearitas dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas, karena nilai VIF dari masing masing variabel < 10,00. Dan nilai tolerance dari tiap variabel > 0,10. Sehingga dapat disimpulkan data pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas karena nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,10 sehingga dapat dinyatakan bahwa model tidak mengalami gejala Multikoliniearitas.

#### 4.6 Uji Hipotesis

##### 4.6.1 Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama – sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016) :

1. Jika nilai signifikan  $F < 0,05$  maka  $H^0$  ditolak dan  $H^1$  diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.
2. Jika nilai signifikan  $F > 0,05$  maka  $H^0$  diterima dan  $H^1$  ditolak. Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

Tabel 4. 54 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	452.814	2	226.407	10.699	.000 <sup>b</sup>
	Residual	571.352	27	21.161		
	Total	1024.167	29			

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2022

Berdasarkan tabel Uji F diatas dapat diperoleh keputusan bahwa  $H^0$  ditolak dan  $H^1$  diterima. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung yaitu sebesar  $10.699 > F$  tabel yaitu 3,34. Sedangkan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,05.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda ini layak digunakan, dan variabel independen yang meliputi Lingkungan Kerja dan Stres Kerja memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen *Organizational Citizenship Behavior*.

#### 4.6.2 Uji Secara Parsial (Uji-t)

Pengambilan keputusan pada Uji-t dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *Coefficients*. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Adapun kriteria dari uji statistik t (Ghozali, 2016) :

1. Jika nilai signifikansi uji  $t > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi uji  $t < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 55 Hasil Uji-t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.589	13.316		.270	.790
	Total_X1	.586	.171	.493	3.425	.002
	Total_X2	.478	.147	.468	3.252	.003

a. Dependent Variable: Total\_Y

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2022

Hasil pengujian hipotesis (Uji T) pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel X1 dan X2 yaitu sebesar 0,002 dan 0,003 yang dimana lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

#### 4.7 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui pengaruh antara variabel independen yang terdiri dari Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap variabel dependen yaitu *Organizational Citizenship Behavior* pada Barista di Tanmu Coffee Bogor. Dari analisis yang telah dilakukan didapat dari data yang diperoleh dari kuisisioner 30 responden yang kemudian diolah menggunakan alat analisis berupa SPSS dengan metode analisis regresi linier berganda dan analisis deskriptif dapat di interpretasikan sebagai berikut :

1. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Barista Tanmu Coffee Bogor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel lingkungan kerja dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ) dengan nilai t hitung 3.425 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,586. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Semakin baik lingkungan kerja maka akan semakin baik juga sifat OCB barista. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah diteliti sebelumnya oleh Mahendra (2019) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja

Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*” yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil analisis deskriptif menunjukkan secara umum barista Tanmu Coffee Bogor merasakan lingkungan kerja yang baik, sehingga menimbulkan sifat OCB pada masing-masing individu nya.

2. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Barista Tanmu Coffee Bogor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif stres kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel stres kerja dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ) dengan nilai t hitung 3.252 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,478. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Semakin baik atau terkontrolnya stres kerja pada barista maka akan semakin baik juga sifat OCB barista tersebut. Berarti hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahajaan et al (2013) telah melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*” dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Barista Tanmu Coffee Bogor.

Dari uji hipotesis (Uji F) yang sudah dilakukan didapat nilai F hitung sebesar  $(10.669) > F$  tabel (3,34) dan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti variabel Lingkungan Kerja dan Stres Kerja bersama-sama berpengaruh signifikan pada tingkat ( $\alpha$ ) 5%. Hal ini berarti faktor Lingkungan Kerja dan Stres Kerja bersama-sama berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Barista Tanmu Coffee Bogor.



## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis data tentang Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Barista Tanmu Coffee Bogor sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja pada Tanmu Coffee Bogor mendapatkan nilai persentase sebesar 87,4%. Dari analisis deskriptif pada variabel lingkungan kerja, didapatkan skor tertinggi berada pada indikator sirkulasi udara dengan skor rata-rata sebesar 134,6. Sedangkan skor terendah pada indikator hubungan sesama rekan kerja dengan skor rata-rata sebesar 127,6. Dengan demikian peneliti menyimpulkan berdasarkan hasil analisis data tersebut bahwa Lingkungan kerja pada Tanmu Coffee Bogor dinilai sangat baik.
2. Dari hasil rekapitulasi data, mayoritas karyawan mengalami stress tinggi dan dapat dilihat dari 8 indikator dengan total skor antara 70-104. Sedangkan hanya 1 indikator yang berada pada angka 105-139 yang dimana hanya sebagian kecil karyawan saja yang mengalami stress rendah.
3. *Organizational Citizenship Behavior* pada Tanmu Coffee Kota Bogor dinilai baik dengan nilai persentase sebesar 77%. Dari hasil analisis deskriptif pada variabel *Organizational Citizenship Behavior*, diketahui skor tertinggi berada pada indikator *Sportmanship* (sikap sportif) dengan skor rata-rata sebesar 127,6. Sedangkan skor terendah pada indikator *Conscientiousness* (Kesadaran) dengan skor rata-rata sebesar 92,3. Dengan demikian peneliti menyimpulkan berdasarkan hasil analisis data tersebut bahwa *Organizational Citizenship Behavior* pada Barista Tanmu Coffee Bogor dinilai baik.
4. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda terhadap Lingkungan kerja dan Stres Kerja diperoleh persamaan  $Y = 3589 + 0,586 + 0,478 + \epsilon$  dan persamaan regresi  $Y = a + bX1$ ,  $Y = a + bX2$ ,  $\gamma = a + bX1 + bX2$ . Dan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,442 atau 44,2% yang dimana berarti variabel bebas Lingkungan Kerja dan Stres Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Barista Tanmu Coffee Kota Bogor sebesar 44,2% sedangkan sisanya yaitu sebesar 55,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil pengujian hipotesis (Uji T) menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel  $X1$  dan  $X2$  yaitu sebesar 0,002 dan 0,003 yang dimana lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja ( $X1$ ) dan Stres Kerja ( $X2$ ) memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* ( $Y$ ).

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan hasil analisis mengenai pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Barista pada Tanmu Coffee Kota Bogor,

maka penulis akan memberikan saran-saran yang mungkin dapat bermanfaat dan bisa menjadi bahan masukan serta dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak Tanmu Coffee Kota Bogor yaitu sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja pada Tanmu Coffee Kota Bogor dikategorikan sangat baik dengan nilai persentase mencapai angka 87,4% namun angka tersebut masih belum sempurna dan masih bisa ditingkatkan lagi. Variabel lingkungan kerja yang memiliki skor terendah ditunjukkan pada indikator hubungan sesama rekan kerja. Saran bagi Tanmu Coffee Kota Bogor adalah meminimalisir kerenggangan antara karyawan dengan melakukan kegiatan yang menambah keeratn hubungan diatara para karyawan agar dapat tercapainya lingkungan kerja yang baik dan nyaman.
2. Stres kerja pada Tanmu Coffee Kota Bogor dikategorikan rata rata sangat tinggi. Variabel stres kerja yang memiliki skor terendah ditunjukkan pada indikator faktor lingkungan. Saran bagi Tanmu Coffee Kota Bogor adalah melakukan pelatihan tentang teknologi-teknologi yang dipakai, iklim kerja yang dibuat senyaman mungkin, dan peremajaan alat-alat bantu di tempat kerja guna menunjang pekerjaan karyawan nya agar kedepannya dapat tercapai kadar stres kerja yang tidak terlalu tinggi, sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik dan nyaman.
3. *Organizational citizenship behavior* pada Barista Tanmu Coffee Kota Bogor dikategorikan baik dengan nilai persentase mencapai angka 77%, namun angka tersebut masih belum sempurna dan masih bisa ditingkatkan lagi. Variabel OCB yang memiliki skor terendah ditunjukkan pada indikator *Conscientiousness* (Kesadaran). Saran bagi Tanmu Coffee Kota Bogor adalah meningkatkan kembali kesadaran para karyawan nya dengan sering memberikan arahan atau *briefing* untuk seperti datang tepat waktu, tidak menunda pekerjaan yang telah diberikan. Atau pun bisa diberlakukan system sanksi atau denda bagi karyawan yang tidak datang tepat waktu. Dengan begitu akan mencoba menimbulkan sikap kesadaran karyawan akan pentingnya hal tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Prasasti, V. T., & Yuniawan, A. (2017). Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Departemen Spinning Pt. Daya Manunggal Salatiga). *Diponegoro Journal Of Management*, 6(1), 304-317.
- Susilo, D., & Muhardono, A. (2021). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Tenaga Pendidik. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 24(2), 95-102.
- Nuryasin, I., Al Musadieq, M., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Tyas, M. K. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Magelang) (Doctoral dissertation, Proposal penelitian, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Aini, I. N. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Doctoral dissertation, Proposal penelitian, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Nurhayati, D., Minarsih, M. M., & Wulan, H. S. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Kasus Pada PT. Perwirabhakti Sentrasejahtera Di Kota Semarang). *Journal of Management*, 2(2).
- Juliana, E. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Provinsi Sumatera Utara (Doctoral dissertation).
- Pitaloka, I. (2016). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Cipta Prima Kontrindo Palembang. Universitas Muhammadiyah Palembang Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Edy Sutrisno, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2009
- Hendri, E. (2012). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt Asuransi Wahana Tata Cabang Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 9, No.3, Oktober , 1 -16.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Meraldy, C. T., Ardiani, W., & Putra, R. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening Pada BAGERPANG POM PT. PP LONDON SUMATERA INDONESIA TBK. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 2(3), 133-146.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mochammad Fadhiansyah  
Alamat : Jl Aria Suryalaga, Batutapak RT04/RW03 Kelurahan Pasir Jaya, Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor.  
Tempat dan tanggal lahir : Bogor, 15 Oktober 1998  
Agama : Islam  
Pendidikan

- SD : SDN Panaragan 2 Bogor
- SMP : SMPN 10 Bogor
- SMA : SMA Insan Kamil Bogor
- Perguruan Tinggi : Universitas Pakuan

Bogor, Desember 2022

Peneliti,

(Mochammad Fadhiansyah)

# LAMPIRAN

## KUESIONER PENELITIAN

### **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR BARISTA TANMU COFFEE BOGOR**

Perkenalkan nama saya Mochammad Fadhiansyah mahasiswa dari Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Pakuan Bogor yang sedang melakukan penelitian tentang Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Barista Tanmu Coffee Bogor.

Kuesioner ini bertujuan untuk memenuhi tugas penyelesaian skripsi, maka penyusun memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan sedikit waktu mengisi angket atau daftar pernyataan yang telah disediakan berikut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak Tanmu Cofee dalam mengelola Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengelola Lingkungan Kerja dan Stres Kerja yang ada sehingga dapat meningkatkan sifat OCB pada Barista Tanmu Coffee.

1. Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia.
2. Terdapat 5 (lima) alternative pengisian jawaban, yaitu:

- Lingkungan Kerja
  - Sangat Setuju (SS) : 5
  - Setuju (S) : 4
  - Kurang Setuju (KS) : 3
  - Tidak Setuju (TS) : 2
  - Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
- Stres Kerja
  - Sangat Setuju (SS) : 1
  - Setuju (S) : 2
  - Kurang Setuju (KS) : 3
  - Tidak Setuju (TS) : 4
  - Sangat Tidak Setuju (STS) : 5
- *Organizational Citizenship Behavior*
  - Selalu (SL) : 5
  - Sering (SR) : 4
  - Kadang-kadang (KK) : 3
  - Jarang (JR) : 2
  - Tidak Pernah (TP) : 1

#### **A. Identitas Responden**

- Nama : .....
- Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
- Usia : a. < 30 thn b. 30-45 thn c. > 45 thn
- Pendidikan Terakhir : .....

**B. Pernyataan Variabel X1 (Lingkungan Kerja)**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Penerangan</b>						
1	Pencahayaan ditempat kerja menunjang pekerjaan.					
2	Penerangan (sinar matahari dan lampu) di ruang kerja cukup memadai.					
3	Pencahayaan di tempat kerja mendukung dalam mengerjakan pekerjaan lebih efektif dan efisien					
<b>Kelembaban</b>						
1	Kelembaban di sekitar ruang kerja mendukung dan menunjang pekerjaan.					
<b>Sirkulasi Udara</b>						
1	Ventilasi di ruang kerja berfungsi dengan baik					
2	Sirkulasi udara di tempat kerja membuat bernafas dengan oksigen yang cukup.					
3	Kondisi udara di tempat kerja memadai dan menunjang pekerjaan.					
<b>Tata Warna</b>						
1	Warna dinding pada ruangan kerja saya serasi dan nyaman dipandang.					
2	Warna dinding di tempat kerja saya teratur.					
<b>Dekorasi dan Tata Letak</b>						
1	Tata letak alat bantu kerja memudahkan pekerjaan.					
2	Penataan perlengkapan di tempat kerja sudah sesuai dengan kebutuhan.					
<b>Hubungan Kerja Antara Bawahan dan Atasan</b>						
1	Komunikasi antar bawahan dengan pimpinan sudah terjalin dengan baik.					
2	Pimpinan saya memberikan arahan terlebih dahulu terkait pekerjaan.					
3	Pimpinan memberikan uraian tugas yang dapat dipahami oleh bawahan.					
<b>Hubungan Sesama Rekan Kerja</b>						
1	Komunikasi antara rekan kerja harmonis.					
2	Kerja sama dalam <i>team work</i> terjalin dengan baik.					
3	Hubungan antara sesama rekan kerja membantu dalam bekerja dan menjalankan tugas-tugas di lingkungan kerja.					

**C. Pernyataan Variable X2 (Stres Kerja)**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Faktor Lingkungan</b>						

1	Saya merasa iklim kerja di tempat saya bekerja membuat saya merasa tidak nyaman.					
2	Saya merasa kesulitan memakai teknologi yang digunakan perusahaan.					
3	Saya menilai alat bantu kerja tidak berfungsi dengan baik.					
<b>Faktor Organisasi</b>						
1	Saya merasa <i>job desc</i> yang ada sulit dipahami.					
2	Saya menilai tanggung jawab dan kewenangan atasan tidak jelas.					
3	Saya merasa struktur perusahaan terlalu berbelit-belit.					
<b>Faktor Pribadi</b>						
1	Saya menganggap masalah keluarga mengganggu pekerjaan.					
2	Saya merasa masalah keluarga menyita perhatian saya.					
3	Saya merasa beban kerja menimbulkan masalah kesehatan.					

**D. Pernyataan Variabel Y (*Organizational Citizenship Behavior*)**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SL	SR	KK	JR	TP
<b><i>Altruism (Kepedulian)</i></b>						
1	Saya membantu rekan kerja yang memiliki pekerjaan <i>overload</i> .					
2	Saya bekerja lembur untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya.					
3	Saya menjadi sukarelawan ketika dibutuhkan oleh perusahaan.					
<b><i>Conscientiousness (Kesadaran)</i></b>						
1	Datang tepat waktu di tempat kerja.					
2	Berusaha menyelesaikan pekerjaan saya tepat waktu.					
3	Saya membuang-buang waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.					
<b><i>Sportmanship (Sikap Sportif)</i></b>						
1	Saya keberatan diberikan pekerjaan tambahan oleh atasan.					
2	Saya aktif memberikan saran yang membangun bagi perusahaan.					
3	Saya membantu rekan yang kesulitan dalam pekerjaannya.					
<b><i>Courtesy (Kebaikan)</i></b>						
1	Saya menghindari perselisihan dengan rekan kerja.					
2	Tidak menjaga nama baik perusahaan di luar lingkungan kerja.					
3	Menghindari perdebatan yang dapat memicu kerenggangan dengan rekan kerja.					



Civic Virtue (Kewarganegaraan)					
1	Saya turut berpartisipasi dalam acara-acara yang diselenggarakan oleh perusahaan.				
2	Saya menunjukkan citra positif perusahaan di masyarakat.				
3	Terlibat dalam fungsi yang membantu pencapaian target perusahaan.				

Lampiran 2 Tabulasi Data

Variabel Lingkungan Kerja

LINGKUNGAN KERJA X1																	TOT AL X1
X 1. 1	X 1. 2	X 1. 3	X 1. 4	X 1. 5	X 1. 6	X 1. 7	X 1. 8	X 1. 9	X1 .10	X1 .11	X1 .12	X1 .13	X1 .14	X1 .15	X1 .16	X1 .17	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	77
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	77
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	62
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	77
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	77
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	79
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	77
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	67
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	77
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	78
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	76
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	70
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	69
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	4	3	3	3	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	77
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	71
5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	76
5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	76
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	78
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	75
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71

4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	73
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Variabel Stres Kerja

STRES KERJA X2									TOTAL X2
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	
5	5	5	5	5	4	5	3	3	40
3	3	5	3	5	4	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
1	1	4	4	4	4	4	4	4	30
2	5	5	5	5	5	5	5	3	40
2	2	2	2	4	4	4	5	5	30
5	5	5	5	5	5	2	2	2	36
1	1	1	1	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	2	2	2	2	23
2	2	5	2	2	2	3	2	5	25
4	4	4	4	5	2	2	2	2	29
2	2	2	2	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	2	2	2	2	28
5	5	5	5	5	2	2	2	2	33
4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
3	3	3	5	5	5	2	5	2	33
2	2	2	2	2	2	5	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	4	4	2	4	3	3	29
1	1	3	4	4	4	4	4	4	29
1	1	1	4	4	4	3	3	3	24
2	2	2	2	3	3	3	4	3	24
4	4	4	4	2	2	4	4	4	32
2	2	2	2	3	3	3	3	3	23
1	1	1	2	2	2	2	5	3	19
1	1	1	2	2	2	2	2	2	15
3	3	3	3	2	3	3	1	2	23
1	1	1	5	3	5	5	3	3	27
2	2	2	5	5	5	3	3	3	30
2	2	2	2	5	4	4	4	4	29

Variabel OCB

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR Y														TOTAL Y
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	66
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62
5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	56

5	5	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	53
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
4	5	5	4	2	2	5	4	5	2	4	4	5	5	56
5	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	56
4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	62
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	61
4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	56
5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	54
5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	58
5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	64
5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	58
5	5	5	5	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	61
5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	58
4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	5	49
4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	56
4	4	4	4	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	51
4	4	4	4	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	51
4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	52
5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	63
5	5	5	5	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	61
5	5	5	5	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	58

Lampiran 3 Uji Validitas

Variabel Lingkungan Kerja

		Correlations																	
		X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	total
		.1	.2	.3	.4	.5	.6	.7	.8	.9	.10	.11	.12	.13	.14	.15	.16	.17	_x1
X1.1	Pears on Correlation	1	.705**	.923**	.871**	.826**	.871**	.744**	.784**	.563**	.103	.062	.026	.168	.168	.092	.180	.219	.660**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.589	.743	.893	.375	.375	.628	.342	.246	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pears on Correlation	.705**	1	.725**	.686**	.705**	.686**	.668**	.686**	.484**	-.024	-.080	-.095	.009	.009	-.100	.010	.065	.482**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.923**	.725**	1	.884**	.842**	.804**	.767**	.804**	.593**	.166	.130	.095	.223	.223	.156	.239	.274	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.381	.495	.618	.235	.235	.411	.203	.143	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.871**	.686**	.884**	1	.958**	.913**	.784**	.826**	.602**	.154	.117	.077	.222	.222	.153	.238	.273	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.417	.538	.686	.238	.238	.419	.206	.144	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.826**	.705**	.842**	.958**	1	.871**	.744**	.784**	.563**	.103	.062	.026	.168	.168	.092	.180	.219	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.589	.743	.893	.375	.375	.628	.342	.246	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.871**	.686**	.804**	.913**	.871**	1	.871**	.826**	.602**	.154	.117	.077	.222	.222	.153	.238	.273	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.417	.538	.686	.238	.238	.419	.206	.144	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.744**	.668**	.767**	.784**	.744**	.871**	1	.958**	.723**	.283	.172	.077	.222	.222	.153	.238	.273	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.130	.364	.276	.283	.283	.467	.250	.183	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.784**	.686**	.804**	.826**	.784**	.826**	.958**	1	.762**	.308	.195	.231	.232	.222	.153	.238	.273	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.098	.302	.219	.238	.238	.419	.206	.144	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X1.9	Pears on Correlation	.563**	.484**	.593**	.602**	.563**	.602**	.723**	.762**	1	.569**	.468**	.497**	.478**	.478**	.424*	.219	.252	.760**
	Sig. (2-tailed)	.001	.007	.001	.000	.001	.000	.000	.000		.001	.009	.005	.008	.008	.019	.244	.179	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pears on Correlation	.103	-.024	.166	.154	.103	.154	.283	.308	.569**	1	.898**	.932**	.874**	.874**	.814**	.654**	.691**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.589	.901	.381	.417	.589	.417	.130	.098	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.11	Pears on Correlation	.062	-.080	.130	.117	.062	.117	.172	.195	.468**	.898**	1	.967**	.969**	.969**	.907**	.753**	.790**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.743	.676	.495	.538	.743	.538	.364	.302	.009	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.12	Pears on Correlation	.026	-.095	.095	.077	.026	.077	.206	.231	.497**	.932**	.967**	1	.940**	.940**	.882**	.725**	.760**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.893	.617	.618	.686	.893	.686	.276	.219	.005	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.13	Pears on Correlation	.168	.009	.223	.222	.168	.222	.203	.222	.478**	.874**	.969**	.940**	1	1.000*	.940**	.800**	.836**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.375	.962	.235	.238	.375	.238	.283	.238	.008	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.14	Pears on Correlation	.168	.009	.223	.222	.168	.222	.203	.222	.478**	.874**	.969**	.940**	1.000*	1	.940**	.800**	.836**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.375	.962	.235	.238	.375	.238	.283	.238	.008	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.15	Pears on Correlation	.092	-.100	.156	.153	.092	.153	.138	.153	.424*	.814**	.907**	.882**	.940**	.940**	1	.866**	.839**	.725**
	Sig. (2-tailed)																		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

	Sig. (2-tailed)	.628	.601	.411	.419	.628	.419	.467	.419	.019	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.16	Pearson Correlation	.180	.010	.239	.238	.180	.238	.217	.238	.219	.654**	.753**	.725**	.800**	.800**	.866**	1	.966**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.342	.959	.203	.206	.342	.206	.250	.206	.244	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.17	Pearson Correlation	.219	.065	.274	.273	.219	.273	.250	.273	.252	.691**	.790**	.760**	.836**	.836**	.839**	.966**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.246	.733	.143	.144	.246	.144	.183	.144	.179	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total_x1	Pearson Correlation	.660**	.482**	.708**	.717**	.660**	.717**	.715**	.743**	.760**	.730**	.730**	.712**	.792**	.792**	.725**	.707**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Variabel Stres Kerja

		Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	total_x2	
X2.1	Pearson Correlation	1	.955**	.977**	.829**	.493**	.191	.179	.021	.071	.761**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.006	.311	.345	.912	.708	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X2.2	Pearson Correlation	.955**	1	.977**	.843**	.544**	.199	.200	.024	.089	.779**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.293	.289	.900	.639	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X2.3	Pearson Correlation	.977**	.977**	1	.856**	.531**	.228	.222	.046	.110	.796**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.003	.225	.239	.809	.564	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X2.4	Pearson Correlation	.829**	.843**	.856**	1	.561**	.106	.071	.043	.078	.708**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.003	.225	.239	.809	.564	.000	

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.578	.709	.822	.681	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.493**	.544**	.531**	.561**	1	.382*	.257	.288	.282	.697**
	Sig. (2-tailed)	.006	.002	.003	.001		.037	.171	.123	.131	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.191	.199	.228	.106	.382*	1	.828**	.628**	.729**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.311	.293	.225	.578	.037		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.179	.200	.222	.071	.257	.828**	1	.757**	.910**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.345	.289	.239	.709	.171	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	.021	.024	.046	.043	.288	.628**	.757**	1	.826**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.912	.900	.809	.822	.123	.000	.000		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	.071	.089	.110	.078	.282	.729**	.910**	.826**	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.708	.639	.564	.681	.131	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total_x2	Pearson Correlation	.761**	.779**	.796**	.708**	.697**	.665**	.686**	.569**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Variabel OCB

		Correlations														
		Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.1	Y.1	Y.1	Y.1	Y.1	Y.1	TOTAL_Y
Y.2	Pearson Correlation	1	.757**	.752**	.846**	.143	.104	.456*	.612**	.590**	-.062	.373*	.458*	.361	.225	.712**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.450	.584	.011	.000	.000	.746	.043	.011	.050	.230	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.757**	1	.837**	.764**	.150	.126	.717**	.578**	.619**	.000	.355	.409*	.349	.516**	.779**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.428	.506	.000	.001	.000	1.000	.054	.025	.059	.004	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.752**	.837**	.1	.897**	.189	.130	.495**	.576**	.613**	-.098	.346	.304	.327	.197	.711**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.317	.495	.000	.001	.000	.605	.061	.102	.078	.297	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.846**	.764**	.897**	.1	.202	.130	.490**	.629**	.592**	-.012	.376*	.339	.353	.211	.740**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.285	.493	.000	.000	.001	.948	.040	.067	.055	.264	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.143	.150	.189	.202	.1	.827**	-.014	-.057	-.073	.590**	-.065	-.117	-.078	-.054	.474**	
	Sig. (2-tailed)	.450	.428	.317	.285		.000	.943	.767	.700	.001	.733	.540	.682	.777	.008	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	.104	.126	.130	.130	.827**	.1	.088	.068	.041	.757**	.037	-.019	.016	.089	.549**	
	Sig. (2-tailed)	.584	.506	.495	.490	.000		.645	.722	.832	.000	.847	.920	.932	.638	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson Correlation	.456*	.717**	.495**	.490**	-.014	.088	.1	.778**	.830**	.043	.469**	.404*	.447*	.744**	.696**	
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000	.943	.645		.000	.000	.822	.009	.027	.013	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.9	Pearson Correlation	.612**	.578**	.576**	.629**	-.057	.068	.778**	.1	.941**	-.020	.598**	.539**	.562**	.497**	.711**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.767	.722	.000		.000	.918	.000	.002	.001	.005	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.10	Pearson Correlation	.590**	.619**	.613**	.592**	-.073	.041	.830**	.941**	.1	-.057	.560**	.517**	.522**	.465**	.693**	
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.700	.832	.000	.000		.764	.001	.003	.003	.010	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



Y.11	Pearson Correlation	-.062	.000	-.098	-.012	.590**	.757**	.043	-.020	-.057	1	-.060	.046	-.089	.013	.387*
	Sig. (2-tailed)	.746	1.000	.605	.948	.001	.000	.822	.918	.764		.752	.808	.641	.948	.035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.12	Pearson Correlation	.373*	.355	.346	.376*	-.065	.037	.469**	.598**	.560**	-.060	1	.821**	.965**	.582**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.043	.054	.061	.040	.733	.847	.009	.000	.001	.752		.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.13	Pearson Correlation	.458*	.409*	.304	.339	-.117	-.019	.404*	.539**	.517**	.046	1	.821**	.688**	.396*	.567**
	Sig. (2-tailed)	.011	.025	.102	.067	.540	.920	.027	.000	.003	.808		.000	.000	.030	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.14	Pearson Correlation	.361	.349	.327	.353	-.078	.016	.447*	.562**	.522**	-.089	1	.965**	.688**	.618**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.050	.059	.078	.055	.682	.932	.013	.001	.003	.641		.000	.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.15	Pearson Correlation	.225	.516**	.197	.211	-.054	.089	.744**	.497**	.465**	.013	1	.582**	.396*	.618**	.544**
	Sig. (2-tailed)	.232	.004	.297	.264	.777	.638	.000	.005	.010	.948		.001	.030	.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.712**	.779**	.711**	.740**	.474**	.549**	.696**	.711**	.693**	.387*	1	.610**	.564**	.574**	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.008	.002	.000	.000	.000	.035		.000	.001	.001	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																

#### Lampiran 4 Uji Reliabilitas

#### Variabel Lingkungan Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.939	17

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	69.97	61.068	.614	.937
X1.2	70.20	62.579	.415	.941
X1.3	69.97	60.033	.663	.935
X1.4	69.93	60.478	.676	.935
X1.5	69.97	61.068	.614	.937
X1.6	69.93	60.547	.669	.935
X1.7	69.90	60.507	.674	.935
X1.8	69.93	60.202	.706	.935
X1.9	69.93	59.444	.721	.934
X1.10	70.10	59.472	.685	.935
X1.11	70.13	59.568	.686	.935
X1.12	70.10	59.679	.665	.935
X1.13	70.17	58.420	.754	.933
X1.14	70.17	58.420	.754	.933
X1.15	70.23	59.495	.680	.935
X1.16	70.17	59.937	.661	.936
X1.17	70.13	59.361	.706	.935

Variabel Stres Kerja

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.869	9

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	19.10	20.231	.675	.847
X2.2	19.17	20.075	.698	.845
X2.3	19.13	20.051	.723	.843
X2.4	19.00	21.103	.619	.853
X2.5	18.60	20.731	.593	.855
X2.6	18.57	21.702	.573	.857
X2.7	18.43	21.426	.595	.855
X2.8	18.60	21.697	.431	.872
X2.9	18.47	21.775	.533	.861

Variabel OCB

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.847	14

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	49.87	51.430	.640	.827
Y.2	49.97	48.861	.711	.821
Y.3	49.73	51.995	.644	.827
Y.4	49.70	52.631	.686	.827
Y.5	51.57	53.082	.317	.855
Y.6	51.40	51.283	.401	.849
Y.7	49.77	54.254	.645	.831
Y.8	49.70	56.010	.676	.834
Y.9	49.67	56.023	.654	.834
Y.10	51.17	55.178	.227	.861
Y.11	49.73	55.513	.551	.836
Y.12	49.87	54.464	.483	.837

Y.13	49.70	55.803	.510	.837
Y.14	49.73	55.237	.465	.838

Lampiran 5 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N	30	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.43867150
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.063
Test Statistic	.086	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>	
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Lampiran 6 Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.589	13.316		.270	.790		
	Lingkungan Kerja	.586	.171	.493	3.425	.002	.998	1.002
	Stres Kerja	.478	.147	.468	3.252	.003	.998	1.002

a. Dependent Variable: OCB

Lampiran 7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.589	13.316		.270	.790
	Total_X1	.586	.171	.493	3.425	.002
	Total_X2	.478	.147	.468	3.252	.003

a. Dependent Variable: Total\_Y

Lampiran 8 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 <sup>a</sup>	.442	.401	4.600

a. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

Lampiran 9 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	452.814	2	226.407	10.699	.000 <sup>b</sup>
	Residual	571.352	27	21.161		
	Total	1024.167	29			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1						

Lampiran 10 Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.589	13.316		.270	.790
	Total_X1	.586	.171	.493	3.425	.002
	Total_X2	.478	.147	.468	3.252	.003
a. Dependent Variable: Total_Y						