

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA, KOMUNIKASI INTERNAL
DAN KERJA SAMA TIM TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR (OCB) PEGAWAI PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PENATAAN RUANG ACEH**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

Oleh

SURAIDA
NPM: 2102120026



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
BANDA ACEH
2023**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI

(TERAKREDITASI)

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 10 Agustus 2023

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

SURAIDA
NPM : 2102120026

Dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA, KOMUNIKASI INTERNAL
DAN KERJA SAMA TIM TERHADAP *ORGANIZATIONAL*
CITEZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN
RUANG ACEH**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Manajemen

Suryani Murad, SE, M.Si.
NIK. 19720205 200103 2 001

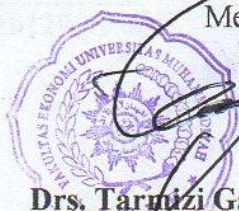
Pembimbing I

Tuwisna, SE, MM.
NIK. 19850710 201506 2 001

Pembimbing II

Devi Kumala, S.St, M.T.
NIK. 19750506 201202 1 001

Mengetahui,
Dekan,



Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si, MM.
NIK. 19700408 199401 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
(TERAKREDITASI)

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 10 Agustus 2023

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

SURaida
NPM : 2102120026

Dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA, KOMUNIKASI INTERNAL
DAN KERJA SAMA TIM TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITEZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN
RUANG ACEH**

Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian, pada tanggal 09 Agustus 2023

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

Ketua

Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si, MM.
NIK. 19700408 199401 1 001

Sekretaris

Tuwisha, SE, MM.
NIK. 19850710 201506 2 001

Anggota

Devi Kumala, S.Si, M.T.
NIK. 19750506 201202 1 001

Anggota

Hj. Nadiya, SE, M.Si.
NIK. 19590107 199201 2 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Suryani Murad, SE, M.Si.
NIK. 19720205 200103 2 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU”

Banda Aceh, 10 Agustus 2023

Yang Menyatakan



SURAIDA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Suraida
NPM : 2102120026
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA, KOMUNIKASI INTERNAL DAN KERJA SAMA TIM TERHADAP ORGANIZATIONAL CITEZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG ACEH

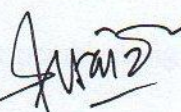
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 10 Agustus 2023



Yang Menyatakan


SURAIDA

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal Dan Kerja Sama Tim Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh”**. Selanjutnya salawat dan salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa Syiar Islam di atas muka bumi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak luput dari bantuan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Drs. Tarmizi Gadeng, SE., M.Si.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Ibu Nadiya, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I, Bapak Rusnaldi, SE selaku Wakil Dekan II, Ibu Syamsidar, SE., M.Si. Ak.CA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Ibu Suryani Murad, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan program studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Ibu Tuwisna SE, MM. Selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh Selaku pembimbing I penulis yang telah banyak memberikan dorongan, arahan dan meluangkan waktunya membantu

penulis menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Devi Kumala, S.Si, M.T Selaku pembimbing II penulis yang telah banyak meluangkan waktunya serta memberikan pengarahan dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen, Staf Tata Usaha, Akademik, dan Karyawan Fakultas Ekonomi Muhammadiyah khususnya staf pengajar pada jurusan Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Rekan-rekan, teman dan sahabat-sahabat, angkatan 2021 saya yang telah banyak memberikan dorongan, semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Demikianlah mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada kita semua, terutama kepada penulis sendiri. Namun penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam penyajian maupun dalam pembahasannya, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini, Semoga Allah SWT akan membalasnya dikemudian hari. *Amin ya Rabbal A'lam.*

Banda Aceh, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	9
2.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	9
2.1.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior.....	9
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior.....	11
2.1.3 Indikator Organizational Citizenship Behavior.....	14
2.2 Kualitas Kehidupan Kerja.....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Kerja	14
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kehidupan Kerja	16
2.2.3 Indikator Kualitas Kehidupan Kerja.....	17
2.3 Komunikasi Internal.....	18
2.3.1 Pengertian Komunikasi Internal.....	18
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Komunikasi Internal.....	19
2.3.3 Indikator Komunikasi Internal	20
2.4 Kerjasama Tim.....	22
2.4.1 Pengertian Kerjasama Tim.....	22
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kerjasama Tim.....	23
2.4.3 Indikator Kerjasama Tim.....	23
2.5 Penelitian Sebelumnya.....	24
2.6 Kerangka Pemikiran.....	28
2.7 Hipotesis.....	29
	31

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4 Skala Pengukuran Data.....	33
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
3.7 Pengujian Data.....	36
3.7.1 Pengujian Validitas	36
3.7.2 Pengujian Reliabilitas	36
3.8 Pengujian Asumsi Klasik.....	37
3.8.1 Uji Normalitas.....	37
3.8.2 Uji Multikolinieritas.....	38
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.9 Pengujian Hipotesis.....	38
3.9.1 Uji F (Simultan).....	39
3.9.2 Uji t (Parsial).....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh.....	41
4.2 Karakteristik Responden.....	42
4.3 Pengujian Data.....	45
4.3.1 Uji Validitas Instrumen.....	45
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	47
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.1 Uji Normalitas.....	48
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	49
4.4.3 Uji Heterokedastisitas.....	50
4.5 Analisis Deskriptif.....	51
4.5.1 Variabel Organizational Citizenship Behavior.....	52
4.5.2 Variabel Kualitas Kehidupan Kerja.....	53
4.5.3 Variabel Komunikasi Internal	55
4.5.4 Variabel Sikap Kerjasama Tim.....	56
4.6 Pembahasan.....	57
4.6.1 Pengujian Hipotesis	57
Uji F (Simultan).....	60
4.6.2 Uji t (Uji Parsial).....	61

4.7	Implikasi Penelitian.....	62
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya.....	26
Tabel 3.1 Skala Likert.....	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas variabel penelitian (Alpha)	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.5 Penjelasan Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB)	52
Tabel 4.6 Penjelasan Responden Terhadap Kualitas Kehidupan Kerja.....	54
Tabel 4.7 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Komunikasi Internal ...	55
Tabel 4.8 Penjelasan Responden terhadap Variabel Kerjasama Tim	56
Tabel 4.9 Pengaruh variabel bebas terhadap Organizational Citizenship Behaviour	57
Tabel 4.10 Model Summary.....	59
Tabel 4.11 Annova	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	48
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	51

Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal Dan Kerja Sama Tim Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh

SURAIDA
NPM: 2102120026

Pembimbing I : Tuwisna, SE, MM
Pembimbing II : Devi Kumala, S.Si, M.T

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja, Komunikasi Internal dan Kerjasama Tim secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh. Ukuran sampel penelitian ini sebanyak 82 pegawai. Data penelitian dikumpulkan melalui daftar pertanyaan/kuisisioner dan studi dokumentasi. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F (simultan) dan uji t (parsial) dimaksud untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara uji parsial variabel Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal dan Kerjasama Tim berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh. Kemudian uji simultan antara variabel Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal dan Kerjasama Tim berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh. Implikasi penelitian ini yaitu Kualitas Kehidupan Kerja sangat penting bagi instansi pemerintah karena dengan kualitas kehidupan kerja di instansi yang baik maka dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* pegawai instansi tersebut. kemudian Komunikasi Internal pegawai mempunyai hubungan dengan *Organizational Citizenship Behaviour*, semakin baik Komunikasi Internal pegawai maka semakin bagus *Organizational Citizenship Behaviour* . Selain itu, Kerjasama Tim pegawai akan berdampak terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, pegawai yang menjaga Kerjasama Tim tentunya akan dihargai oleh pegawai lainnya atau pimpinan.

Kata kunci: *Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal, Kerjasama Tim dan Organizational Citizenship Behaviour*.

The Effect of Quality of Work Life, Internal Communication and Teamwork on Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Employees at the Aceh Public Works and Spatial Planning Office

SURAIDA
NPM: 2102120026

Advisor I : Tuwisna, SE, MM
Advisor II : Devi Kumala, S.Si, M.T

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify and analyze the influence of the quality of work life, Internal Communication and Teamwork simultaneously on the Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Employees at the Aceh Public Works and Spatial Planning Office. The sample size of this study was 82 employees. Research data was collected through a list of questions / questionnaires and documentation studies. Hypothesis testing using multiple linear regression analysis, F test (simultaneous) and t test (partial) are intended to determine the effect of the independent variable on the dependent variable at the 95% confidence level ($\alpha = 0.05$). The results of the study show that by partial test the variables Quality of Work Life, Internal Communication and Teamwork have an effect on Organizational Citizenship Behavior at the Aceh Public Works and Spatial Planning Office. Then the simultaneous test between the variables Quality of Work Life, Internal Communication and Teamwork has an effect on Organizational Citizenship Behavior at the Aceh Public Works and Spatial Planning Office. The implication of this research is that the Quality of Work Life is very important for government agencies because with the quality of work life in good agencies it can increase the Organizational Citizenship Behavior of employees of these agencies. then the employee's Internal Communication has a relationship with Organizational Citizenship Behavior, the better the employee's Internal Communication, the better the Organizational Citizenship Behavior. In addition, employee Teamwork will have an impact on Organizational Citizenship Behavior, employees who maintain Teamwork will certainly be valued by other employees or leaders.

Keywords: Quality of Work Life, Internal Communication, Teamwork and Organizational Citizenship Behavior

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen Sumber Daya Manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi. Tujuannya adalah memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif. Studi tentang manajemen personalia akan menunjukkan bagaimana seharusnya organisasi mengembangkan, menggunakan, mengevaluasi, dan memelihara pegawai. Aset sumber daya manusia yang handal dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan karena aset manusia tersebut mempunyai pengetahuan dan kompleksitas sosial yang sulit untuk ditiru oleh pesaing. Terselenggaranya reformasi birokrasi agar birokrasi pemerintah dapat berlangsung dengan baik sesuai kebaikan prinsip manajemen modern yang semakin baik dalam pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat yang memang merupakan tugas utama *public servant* (PNS). Di sisi lain upaya perbaikan internal terus diupayakan dengan pengembangan kapasitas dan kompetensi penyelenggaranya baik secara kualitas maupun kuantitasnya.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) atau perilaku kewarganegaraan organisasi yaitu aturan tidak resmi yang bersifat sukarela. Dengan adanya OCB diharapkan pegawai pada organisasi dapat lebih menyatu dengan lingkungan kerjanya. OCB adalah perilaku yang dilakukan oleh pegawai yang meningkatkan keefektifan organisasi, tetapi bukan merupakan tanggung jawab formal orang tersebut. OCB dapat berupa perilaku seperti datang lebih

awal, pulang lebih akhir dan membantu kolega mengerjakan tugas.

OCB penting dimiliki oleh pegawai di dalam suatu organisasi, karena banyak manfaat yang diperoleh organisasi dengan memiliki pegawai dengan OCB yang tinggi. Maka penting bagi organisasi untuk mempelajari dan mengetahui hal-hal yang dapat menumbuhkan dan meningkatkan OCB pegawai. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi OCB baik yang berasal dari diri pegawai ataupun lingkungan kerjanya harus diidentifikasi dengan baik agar organisasi dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Oleh karena itu maka penelitian ini bertujuan untuk menemukan komponen-komponen apa saja yang membentuk faktor - faktor yang mempengaruhi OCB pegawai.

Tercapai tidaknya tujuan organisasi sangat ditentukan oleh perilaku orang-orang yang ada dalam organisasi. Tiap orang memiliki tugas dan tanggung jawab yang ditujukan untuk mencapai sasaran-sasaran pelaksanaan fungsi-fungsi dalam organisasi. Tiap orang dalam organisasi dituntut untuk memiliki komitmen agar fungsi-fungsi organisasi berjalan sebagaimana yang diharapkan agar sasaran-sasaran yang direncanakan dapat dicapai. Ketika pegawai merasa bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasi dalam setiap aspek, oleh karena itu penting bagi organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan keadaan dimana seluruh pegawai mampu dan terpacu untuk memberikan kontribusi bagi organisasi melalui kualitas kerja terbaik yang mereka miliki. Organisasi akan merasa untung bila memiliki pegawai dengan perilaku yang positif, selalu mendukung organisasi, memiliki moral yang baik, patuh terhadap segala peraturan di dalam organisasi dan berbagai prosedur di tempat kerja. Segala bentuk perilaku yang bersifat pilihan individual dan dapat meningkatkan

efektivitas organisasi tersebut disebut dengan *Organizational citizenship Behavior* (OCB) atau perilaku kewarganegaraan organisasi.

Beberapa faktor dapat mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB), diantaranya adalah kualitas kehidupan kerja, yang merupakan suatu konsep atau filsafat manajemen dalam rangka perbaikan kualitas sumber daya manusia yang telah dikenal sejak dekade tujuh puluhan. Kualitas kehidupan kerja diartikan sebagai teknik manajemen yang mencakup gugus kendali mutu, pengayaan pekerjaan, bernegosiasi dengan serikat pekerja, upaya manajemen untuk memelihara kebugaran mental para pegawai, hubungan industrial yang serasi, manajemen yang partisipatif dan salah satu bentuk intervensi dalam pengembangan organisasi. Adanya kualitas kehidupan kerja juga menumbuhkan keinginan para pegawai untuk tetap tinggal dalam organisasi. Pekerja ingin diperlakukan sebagai individu yang dihargai di tempat kerja. Kinerja yang bagus akan dihasilkan pekerja jika mereka dihargai dan diperlakukan seperti layaknya manusia dewasa.

Faktor lainnya yang turut menentukan perilaku kewarganegaraan organisasi adalah komunikasi internal. komunikasi dalam instansi merupakan faktor penentu keberhasilan dalam pencapaian tujuan, dengan komunikasi akan terjadi hubungan timbal balik dari tiap tiap orang dalam instansi baik berupa perintah, saran, pendapat, maupun kritik. Komunikasi dalam organisasi menunjukkan keharmonisan hubungan antara pimpinan dan anak buah serta dengan orang-orang pada tingkat yang setara. Bentuk komunikasi yang berlangsung dapat berupa komunikasi formal maupun nonformal. Jaringan

komunikasi dalam instansi yang baik sedikit banyak akan meningkatkan kinerja melalui sarana yang kondusif.

Berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan agar mendapatkan *effect* dan *feedback* sesuai tujuan instansi. Komunikasi merupakan hal yang vital bagi setiap manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Komunikasi dapat dilakukan secara verbal maupun nonverbal, komunikasi khususnya komunikasi interpersonal dibutuhkan dalam setiap lingkup kehidupan, tidak terkecuali lingkungan kerja. Komunikasi interpersonal adalah proses saling bertukar pesan, pemikiran, atau emosi antara dua individu atau lebih secara tatap muka. Komunikasi antar personal dapat dibangun dengan adanya rasa saling percaya. Hal ini memungkinkan pegawai dengan pelanggan dapat menjalin relasi yang baik.

Selanjutnya yang mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi yaitu kerjasama tim. Dimana kerjasama tim menurut Letsoin dan Ratnasari (2020) kerjasama tim merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam satu organisasi. Kerjasama tim dapat meningkatkan kerja sama dan komunikasi di dalam dan diantara bagian-bagian instansi. Biasanya Kerjasama tim beranggotakan orang-orang yang memiliki perbedaan keahlian sehingga dijadikan kekuatan dalam mencapai tujuan instansi.

Kerjasama seseorang terhadap organisasinya akan meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi sehingga secara langsung akan terkait dengan keberhasilan kinerja pada target yang ditentukan dan pada akhirnya menjadikan tim yang efektif. Orang pada semua tingkat organisasi merupakan faktor yang

sangat penting dari suatu organisasi dan keterlibatan mereka secara penuh akan memungkinkan kemampuan mereka digunakan untuk manfaat organisasi. Dengan demikian, setiap orang dalam struktur organisasi pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh dengan tujuan tertentu membutuhkan kerjasama yang baik untuk mencapai tujuannya. Kerjasama yang baik mampu menjadikan suatu kegiatan organisasi menjadi lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil survey awal pada tanggal 18 Mei 2023 dengan 20 pegawai Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh diketahui bahwa beberapa hal yang dapat menurunkan tingkat perilaku pegawai dalam berorganisasi, seperti kesadaran pegawai dalam berorganisasi masih rendah hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang datang terlambat untuk bekerja, kurangnya inisiatif pegawai untuk bekerja lebih dan adanya pegawai tidak mau mengerjakan tugas atau pekerjaan diluar tugas pokok. Dalam berorganisasi intensitas kerjasama sesama rekan kerja sangat penting serta saling menghargai sesama pegawai demi kelancaran dalam menyelesaikan tugas.

Begitu juga dengan kualitas kehidupan kerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh, diperoleh masalah kualitas pegawai di instansi rentan sekali mengalami kejenuhan akibat pekerjaan yang monoton dan target yang dijalani. Sampai saat ini masih ada pegawai yang bekerja pada posisi yang sama lebih dari sepuluh tahun. Pekerjaan yang monoton juga dirasakan oleh bagian lapangan, dimana hampir setiap bulan mereka melaksanakan tugas luar di daerah untuk melihat proyek-proyek yang di kerjakan dibawah Pemerintah Aceh, pegawai yang lebih tua kurang memiliki fleksibilitas

kerja, kualitas fisik yang semakin menurun, serta kecanggungan terhadap pemanfaatan teknologi.

Selain itu komunikasi internal juga masih rendah dalam bekerja hal ini terlihat dari masalah komunikasi yang terjadi diantara pimpinan dengan pegawai dan juga sesama pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh kurang efektif. Kurangnya kredibilitas pimpinan mengakibatkan informasi dan tugas yang sudah disampaikan tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkannya, kurangnya daya tarik pimpinan saat menyampaikan informasi didepan pegawai, yang membuat pegawai menunjukkan sikap kurang menyenangkan atas tugas yang disampaikan pimpinannya pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.

Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh kerjasama tim masih dikatakan dalam kategori yang masih kurang harmonis hal ini dapat dilihat dari permasalahan-permasalahan yang muncul seperti pegawai sering melemparkan tanggung jawab pekerjaan, tidak saling memberi dukungan, dan serta saling menyalahkan jika terjadi suatu permasalahan. Untuk mencapai kerjasama tim di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh di tuntut agar kinerja pegawai yang efektif dan efesien.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya dan permasalahan yang terjadi maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal dan Kerja Sama Tim Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian adalah:

1. Apakah Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.
2. Apakah Komunikasi Internal berpengaruh secara parsial terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.
3. Apakah Kerjasama Tim berpengaruh secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.
4. Apakah Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal, dan Kerjasama Tim berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komunikasi Internal secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kerjasama Tim secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja, Komunikasi Internal dan Kerjasama Tim secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah

1. Manfaat teoritis
 - a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia dalam hal pengaruh tentang Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal dan Kerja Sama Tim Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
 - b. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang dilakukan dimasa yang akan datang.
2. Manfaat Praktis

Untuk memberikan masukan dan rekomendasi bagi Instansi dalam mengambil keputusan tentang Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal dan Kerja Sama Tim Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah, waktu penelitian dan biaya, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan pengaruh kualitas kehidupan kerja, komunikasi internal dan kerja sama tim terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.1.1 *Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan bagian dari ilmu perilaku organisasi, OCB merupakan bentuk perilaku kerja yang biasanya tidak terlihat atau diperhitungkan yang diekspresikan dalam bentuk tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian pada kesejahteraan orang lain, Johannes, (2015:34). Terdapat dua pendekatan terhadap konsep OCB yaitu merupakan kinerja *extra role* yang terpisah dari kinerja *in-role* atau kinerja yang sesuai deskripsi kerja. Pendekatan kedua adalah memandang OCB dari prinsip atau filosofi politik. Pendekatan ini mengidentifikasi perilaku anggota organisasi dengan perilaku kewarganegaraan. Keberadaan OCB merupakan dampak dari keyakinan dan persepsi individu dalam organisasi terhadap pemenuhan hubungan perjanjian dan kontrak psikologis. Perilaku ini muncul karena perasaan individu sebagai anggota organisasi yang memiliki rasa puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih dari organisasi.

Menurut Podsakoff et.al (2015:53), OCB adalah bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perilaku OCB tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi formal kerja pegawai sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan sanksi oleh perusahaan tetapi secara keseluruhan

dapat memengaruhi keefektifan organisasi. Susilowati (2016) menyatakan (OCB) merupakan perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku sebatas peraturan perusahaan dan perilaku *in-role* sesuai dengan *job description*, melainkan juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* ini, muncul bukan karena adanya sebuah reward dari perusahaan melainkan muncul karena adanya faktor kesadarannya untuk melakukan lebih dari tuntutan *job description*.

Menurut Prameswari dan I Gusti (2017:65) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*ekstra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya, seseorang yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan di saat jam istirahat dengan sukarela adalah salah satu contohnya.

Lebih lanjut Suzana (2017) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku sukarela dari seseorang pekerja untuk mau melakukan tugas dan pekerjaan diluar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan dan keuntungan organisasinya. Dyne dan Soon dalam Darto (2014) mendefinisi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku yang konstruktif, tidak digolongkan dalam deskripsi kerja formal pegawai, kerja ini seperti

membantu rekan kerja dalam konteks pekerjaan yang sama dengan mereka, membantu rekan-rekan mempelajari tugas baru, menjadi relawan untuk melakukan hal-hal yang menguntungkan kelompok kerja mereka dan berorientasi pada pekerja baru. Fitriani dan Gusti (2017) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) sebagai kontribusi individu yang sangat besar melebihi tuntutan peran di organisasi dan menjadikan pencapaian kinerja yang sangat baik, hal ini merupakan bentuk perilaku pilihan dan inisiatif individu, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja pegawai sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberi hukuman.

Dari beberapa uraian diatas maka penulis berkesimpulan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kesadaran seseorang atau pegawai dalam melakukan pekerjaan tambahan diluar waktu kerja, baik itu untuk kepentingan pribadi ataupun kepentingan organisasi, dan pekerjaan ini bukan sekedar bekerja sendiri namun juga pekerjaan yang membantu rekan kerja ataupun pekerjaan yang satu kelompok.

2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Vannecia dalam Ukkas dan Dirhan (2017:45) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah budaya organisasi, *Organizational Silence* (OS), kepribadian dan suasana hati (*mood*), persepsi terhadap dukungan organisasional, dan kualitas interaksi. Sedangkan Alizadeh et.al dalam Suzanna (2017:34) mengatakan bahwa terdapat

beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai, diantaranya adalah kejelasan peraturan, kepemimpinan, komitmen organisasional dan sifat setiap individu. Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Kusumajati (2014:23) sebagai berikut:

1. Budaya dan *Organizational Silence* (OS)
Terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama yang memicu terjadinya OCB. Pegawai cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab kerja mereka apabila:
 - a. Merasa puas dengan pekerjaannya
 - b. Menerima perlakuan yang positif dan penuh perhatian dari para pengawas.
 - c. Percaya bahwa mereka diperlukan adil oleh organisasi dengan *Organizational Silence* (OS) yang positif, pegawai merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah di syaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlukan oleh para atasan. Mereka juga dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlukan secara adil oleh organisasinya. Begitu juga dengan kepuasan, ketika pegawai telah puas terhadap apa yang telah di perolehnya dari pekerjaan mereka akan membalasnya. Pembalasan tersebut termasuk perasaan memiliki (sense of belonging) yang kuat terhadap organisasi dan timbulnya perilaku OCB.
2. Kecakapan spiritual dan suasana hati.
Kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipegaruhi oleh mood. Intensitas suasana hati tersebut berkaitan dengan kecakapan spiritual seseorang. Kecakapan spiritual merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.
3. Persepsi terhadap dukungan organisasional.
Persepsi terhadap dukungan organisasional (*perceived organizational support*/POS) dapat menjadi faktor untuk mempredksi OCB. Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (feed back) dan menurunkan

ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

4. Persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan.
Kualitas interaksi atasan bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti meningkatnya kepuasan kerja, produktivitas dan kinerja. Apabila interaksi atasan bawahan berkualitas maka seseorang akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasakan bahwa atasannya banyak memberi dukungan dan motivasi. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan hormat bawahan pada atasannya sehingga mereka terkepuasan untuk melakukan “lebih dari” yang diharapkan oleh atasannya.
5. Masa kerja
Masa kerja berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “investasi” pegawai organisasi. Pegawai yang telah lama bekerja akan memiliki keterdekatan dan ikatan yang kuat terhadap organisasi. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi pegawai dalam melakukan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Semakin lama pegawai bekerja di sebuah organisasi, semakin tinggi apresiasi pegawai untuk terlibat didalamnya.
6. Jenis Kelamin
Perilaku kerja seperti menolong orang, bersahabat dan bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita dari pada pria. Wanita lebih cenderung mengutamakan pembentukan relasi dari pada pria. Wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, rasa kebersamaan dan aktivitas- aktivitas menolong sebagai bagian dari pekerjaan mereka

Podsakoff *et al*, dalam Johannes dan Paul (2015:51) mengkategorikan 3 faktor yang mempengaruhi perilaku citizenship yaitu perbedaan individu, sikap pada pekerjaan dan variabel kontekstual,

1. Perbedaan individu termasuk sifat yang stabil yang dimiliki individu. Beberapa perbedaan individu yang telah diperiksa sebagai prekursor untuk OCB meliputi: kecakapan spiritual (misalnya kesadaran dan keramahan), kemampuan, pengalaman, pelatihan, pengetahuan, ketidakpedulian dengan penghargaan, dan kebutuhan untuk otonomi
2. Sikap kerja adalah emosi dan kognisi yang berdasarkan persepsi individu terhadap lingkungan kerja. Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi OCB antara lain : Komitmen, persepsi kepemimpinan dan dukungan organisasi, person organization, kepuasan kerja, psychological contract, persepsi keadilan.

3. Faktor-faktor kontekstual adalah pengaruh eksternal yang berasal dari pekerjaan, bekerja kelompok, organisasi, atau lingkungan. Variabel Kontekstual meliputi: karakteristik tugas, sikap pada pekerjaan, gaya kepemimpinan, karakteristik kelompok, budaya organisasi, profesionalisme dan harapan peran social

2.1.3 Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Podsakoff adalah *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, civic virtue*.

Podsakoff dalam Johannes (2015:34) menjelaskan ada lima dimensi OCB yang pernah digunakan oleh para peneliti. Kelima dimensi tersebut meliputi:

- 1) Perilaku menolong (*helping behavior*), merupakan bentuk perilaku sukarela individu untuk menolong individu lain atau mencegah terjadinya permasalahan yang terkait dengan pekerjaan (*workrelated problem*). Dimensi ini dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu *altruism* dan *courtesy*,
- 2) Sikap sportif (*Sportsmanship*), didefinisikan kemauan atau keinginan untuk menerima (toleransi) terhadap ketidaknyamanan yang muncul dan *imposition of work without complaining*.
- 3) Loyalitas organisasi (*Organizational loyalty*), merupakan bentuk perilaku loyalitas individu terhadap organisasi seperti menampilkan *image* positif tentang organisasi, membela organisasi dari ancaman eksternal, mendukung dan membela tujuan organisasi.
- 4) Kepatuhan organisasi (*Organizational compliance*), merupakan bentuk perilaku individu yang mematuhi segala peraturan, prosedur, dan regulasi organisasi meskipun tidak ada pihak yang mengawasi.
- 5) Inisiatif individu (*Individual initiative*), merupakan bentuk *self-motivation* individu dalam melaksanakan tugas secara lebih baik atau melampaui *standar/level* yang ditetapkan. Dimensi ini dinamakan sebagai *conscientiousness* dan mengatakan bahwa dimensi ini sulit dibedakan dengan kinerja *in-role*.

2.2 Kualitas Kehidupan Kerja

2.2.1 Pengertian Kualitas Kerja

Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu tingkat dimana anggota mampu memuaskan kebutuhan pribadi yang penting melalui pengalamannya dalam

melakukan pekerjaan pada organisasi tersebut (Jati,2013). Selain itu Cascio (2010) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah persepsi pegawai dimana mereka menginginkan rasa aman, kepuasan dan kesempatan sebagai layaknya manusia.

Kualitas kehidupan kerja menurut Zin (2004) adalah suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan pegawai, adanya kesempatan bagi pegawai untuk turut berperan menentukan cara bekerja dan sumbangan yang dapat diberikan pegawai pada organisasi. Rethinam dan Ismail (Permadi & Utama,2016) mendefinisikan kualitas kehidupan kerja sebagai efektivitas lingkungan kerja yang dapat memenuhi kebutuhan organisasi dan pribadi yang lebih bermakna dalam membentuk nilai-nilai pegawai, dimana nilai-nilai tersebut dapat mendukung dan mempromosikan kesehatan dan kesejahteraan kerja yang lebih baik, keamanan kerja, kepuasan kerja, pengembangan kompetensi dan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan non kerja.

Golkar (2013) mengatakan bahwa kualitas yang baik dari kehidupan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja tugas, mengurangi absensi tingkat turn over, frekuensi keterlambatan lebih rendah, meningkatkan efektivitas organisasi dan komitmen organisasi. Senada dengan pengertian tersebut, Louis and Smith (Swammy, Nanjundeswaraswamy&Rashmi,2015) menjelaskan bahwa kualitas kehidupan kerja dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seorang pegawai puas dengan kebutuhan pribadi dan pekerjaan melalui partisipasi ditempat kerja sambil mencapai tujuan organisasi. Pentingnya kualitas kehidupan

kerja dalam mengurangi turnover pegawai dan kesejahteraan pegawai yang berdampak pada layanan yang ditawarkan.

Luthans (2006) mengatakan bahwa konsep kualitas kehidupan kerja mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya. Dengan demikian peran penting dari kualitas kehidupan kerja adalah mengubah iklim kerja organisasi secara teknik dan manusiawi membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih baik.

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kehidupan Kerja

Swammy, Nanjundeswaraswamy dan Rashmi (2015) mengemukakan 5 (Lima) faktor yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja. Yaitu sebagai berikut:

1. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah tempat di mana seseorang bekerja. Lingkungan ini adalah lingkungan sosial dan profesional di mana pegawai seharusnya berinteraksi dengan sejumlah orang, dan harus bekerja sama dengan koordinasi dengan satu atau sebaliknya. Kondisi kerja yang aman dan sehat memastikan kesehatan yang baik, kelangsungan layanan, menurunnya hubungan manajemen buruh yang buruk. Seorang pekerja yang sehat mencatat produktivitas yang tinggi. Pegawai ceria, percaya diri dan bisa membuktikan aset tak ternilai bagi organisasi jika lingkungan kerja baik. Hal ini terdiri dari situasi kerja fisik dan mental yang aman dan menentukan jam kerja yang masuk akal.

2. Budaya Organisasi dan Iklim

Budaya organisasi adalah seperangkat sifat dan iklim organisasi adalah perilaku kolektif orang-orang yang merupakan bagian dari nilai, visi, norma, dan lain-lain. Peluang promosi, promosi dan evaluasi penghargaan yang digunakan keduanya berada di bawah kendali langsung dari sebuah organisasi dan tunduk pada kebijakan organisasi.

3. Hubungan dan Kerjasama

Hubungan dan kerjasama adalah komunikasi antara manajemen dan pegawai, mengenai keputusan di tempat kerja, konflik dan penyelesaian masalah. Pekerjaan dan karir biasanya dikejar dalam kerangka organisasi sosial dan sifat hubungan pribadi menjadi dimensi penting kualitas kehidupan kerja. Penerimaan pekerja didasarkan pada keterampilan, sifat terkait pekerjaan,

kemampuan dan potensi tanpa mempertimbangkan ras, jenis kelamin, penampilan fisik, dan lain-lain.

4. Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan dan pengembangan merupakan kegiatan organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja individu dan kelompok. Kualitas kehidupan kerja dipastikan untuk pengembangan pegawai dan dorongan yang diberikan oleh manajemen untuk melakukan pekerjaan, memiliki kondisi yang baik untuk meningkatkan pemberdayaan dan keterampilan pribadi.

5. Kompensasi dan Penghargaan

Kompensasi dan penghargaan adalah faktor motivasi. Pelaku terbaik diberi penghargaan, dan ini membangun kompetisi di antara para pegawai untuk bekerja keras dan mencapainya baik tujuan organisasi maupun individu. Kepentingan ekonomi pegawai mendorong mereka untuk bekerja dan kepuasan pegawai bergantung pada tingkat tertentu pada 14 kompensasi yang ditawarkan. pembayaran harus ditetapkan berdasarkan pekerjaan yang dilakukan, keterampilan individu, tanggung jawab yang dilakukan, kinerja dan prestasi.

2.2.3 Indikator Kualitas Kehidupan Kerja

Ada Sembilan indikator kualitas kehidupan kerja pegawai menurut Jati,

(2013:34) diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Keterlibatan pegawai (employee participation) di definisikan sebagai cara pandang yang digunakan untuk melihat pegawai apakah diikuti dalam menentukan keputusan atas pekerjaan yang dimiliki. Seseorang pegawai memiliki hak dalam pengambilan keputusan baik yang mempengaruhi secara langsung atau pun tidak langsung terhadap pekerjaannya, hal tersebut dikarenakan kualitas kehidupan kerja tidak dapat diputuskan secara pihak oleh pihak organisasi, namun harus melalui kesepakatan antara atasan dan bawahan.
2. Kompensasi yang seimbangan (equitable compensation) merupakan system imbalan yang diberikan kepada pegawainya sebagai bentuk balas jasa atas kinerja dan pengabdian yang dilakukan pekerjaan. Pemberi kompensasi adalah upaya organisasi untuk meningkatkan motivasi dan prestasi kerja pegawai. Kompensasi yang diberikan oleh organisasi kepada pegawai harus disesuaikan dengan system penggajian yang berlaku di pasaran kerja. Apa bila sebuah organisasi mampu memberikan kompensasi yang seimbang, layak, dan mampu memenuhi kebutuhan baik materi maupun non materi pegawai, maka akan berdampak kepada kepuasan kerja (Wursanto 2010)
3. Rasa bangga terhadap instansi merupakan rasa “memiliki” yang timbul dari dalam diri pegawai terhadap organisasi tempat ia bekerja. Pegawai yang memiliki rasa bangga terhadap pekerjaan dan tempat kerja maka akan menunjukkan kinerja yang optimal demi kemajuan organisasi.

4. Rasa aman terhadap pekerjaan (job security) diwujudkan dalam bentuk status kepegawaian yang dimiliki kesepakatan antara organisasi dengan pegawai sangat penting untuk diperhatikan hal tersebut bertujuan agar pegawai merasa aman karena ia yakin bahwa organisasi tempat kerja tidak akan melakukan pemecatan secara sepihak.

2.3 Komunikasi Internal

2.3.1 Pengertian Komunikasi Internal

Menurut Lawrence D. Brennan (dalam Effendy, 2013:76) menyatakan bahwa “Komunikasi Internal adalah pertukaran gagasan di antara para administrator dan pegawai dalam suatu perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).”

Sedangkan Menurut Romli (2014:43) menyatakan bahwa “Komunikasi Internal merupakan proses penyampaian pesan atau informasi yang terjadi antara anggota organisasi untuk kepentingan organisasinya.”

Menurut Putranto (2012) menyatakan bahwa “Komunikasi Internal pada dasarnya harus memiliki informasi yang sesuai dengan kebutuhan (tidak kelebihan/kebanyakan) dan juga kelengkapan informasi yang dibutuhkan bagi pegawai berkaitan dengan tugas-tugas, sehingga menghasilkan arti pentingnya suatu komunikasi timbal balik antara atasan dengan pegawai.”

Komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrence D. Brennan sebagai” *interchange of idea among the administrators and particular structure (organization) and interchange of ideas horizontally and vertically within the firm*

which gets work done (operation and management).” (pertukaran gagasan diantara para administrator dan pegawai dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan struktur yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertical didalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung”. Sedangkan menurut Yulianita, “Komunikasi internal yaitu komunikasi yang terjadi di antara orang-orang yang berada dalam suatu perusahaan.

Menurut Effendy, komunikasi internal meliputi berbagai cara yang dapat diklarifikasi sebagai berikut, yakni : komunikasi personal (*Personal communication*) Komunikasi Personal adalah komunikasi dua orang dan dapat langsung dengan dua cara:

- 1) Komunikasi tatap muka (*face to face communication*) Komunikasi persona tatap muka berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi (*personal contact*)
- 2) Komunikasi bermedia (*mediated communication*) Komunikasi persona bermedia adalah komunikasi dengan menggunakan alat, umpamanya telepon atau memorandum. Karena melalui alat, maka antara kedua orang tersebut tidak terjadi kontak pribadi

Selain itu, Media komunikasi internal, adalah semua sarana penyampaian dan penerimaan informasi di kalangan publik internal perusahaan, dan biasanya bersifat non komersial. Baik penerima maupun pengirim informasi adalah orang dalam atau publik internal, terdiri atas pimpinan, anggota, pegawai maupun unit - unit kerja di dalam perusahaan tersebut.

2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Komunikasi Internal

Faktor yang umumnya mempengaruhi komunikasi antara lain karena

(Rivai, 2016):

1. Jabatan Level jabatan sangat mempengaruhi kelancaran komunikasi. Bagi yang memiliki jabatan yang lebih tinggi malu jika harus berkomunikasi dengan bawahannya, demikian pula bawahan merasa canggung untuk berkomunikasi dengan atasannya.
2. Tempat Ruang kerja yang terpisah (yang mungkin jauh) akan mempengaruhi komunikasi, baik antar pegawai yang selevel maupun antara atasan dengan bawahan.
3. Alat Komunikasi sangat besar pengaruhnya dalam menciptakan kelancaran dalam berkomunikasi. Akan tetapi saat ini masalah alat bukan penghalang lagi karena telah ada alat komunikasi seperti Handphone.
4. Kepadatan Kerja Kesibukan kerja yang dihadapi dari waktu ke waktu merupakan penghambat komunikasi. Kesibukan kerja yang terjadi memungkinkan mereka tidak sempat atau tidak ada waktu untuk berkomunikasi dengan yang lain.

Komunikasi adalah sebuah interaksi yang ada pada masyarakat. Sebuah komunikasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Kelman (2017:34), menyatakan ada dua tahapan komunikasi internal yang efektif, yaitu :

1. Proses Komunikasi secara primer
Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kiasan, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.
2. Proses Komunikasi secara Sekunder
Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sarana berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.

2.3.3 Indikator Komunikasi Internal

Menurut Devito (2014:24) “indikator untuk mengukur komunikasi internal merupakan sebagai berikut:

1. Gaya komunikasi
Cara atau pola yang ditampilkan oleh komunikator untuk mengatakan sesuatu (memberikan pesan, pandangan baru, gagasan) baik melalui sikap, perbuatan, serta ucapannya saat berkomunikasi menggunakan komunikasi.
2. Cara berkomunikasi
Proses dimana seorang berusaha menyampaikan pengertian dengan cara pemindahan pesan.
3. Isi pesan
Suatu kejelasan informasi yang disampaikan yang bisa memberikan manfaat pada suatu organisasi.
4. Kejelasan penyampaian informasi
Kejelasan dalam penyampaian informasi kepada suatu organisasi sebagai akibatnya bisa diterima dengan baik.

Komunikasi adalah faktor yang sangat penting dalam dunia kerja. Dalam menyusun strategi komunikasi diperlukan suatu pemikiran dengan memperhitungkan faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat. Hermawan (2019:38) menyatakan bahwa komunikasi internal yang baik seseorang pegawai dalam bekerja dinilai dari beberapa indikator komunikasi yang efektif yaitu:

1. Kredibilitas
Seorang komunikator yang baik harus mempunyai kredibilitas yang baik juga. Kredibilitas adalah bagaimana seseorang mendapatkan kepercayaan dan keyakinan dari orang-orang sekitarnya. Apabila komunikator disini adalah seorang pemimpin, maka kredibilitasnya adalah cara seorang pemimpin memperoleh kepercayaan dan keyakinan dari bawahannya.
2. Daya Tarik
Sungguh menyenangkan jika kita berhadapan dengan komunikator yang menyenangkan. Karena apa yang mereka bicarakan akan membuat kita merasa puas mendengarkan dan pengaruh yang ditimbulkan akan ditimbulkan juga tepat pada sasaran. Oleh karena itu, daya tarik suatu komunikasi berkenaan dengan kondisi yang menunjukkan penerima pesan melihat komunikator sebagai orang yang menyenangkan.
3. Integritas
Integritas dalam komunikasi bisnis berarti kesesuaian antara ucapan dan perbuatan. Seorang manajer yang tidak sesuai antara perkataan dan perbuatannya sulit untuk dipercayai bawahan sehingga pesan yang disampaikan sulit diterima.
4. Kepercayaan

Kepercayaan sangat berperan penting bagi seorang komunikator. Karena jika komunikator tidak dipercayai oleh komunikannya, maka akan sulit menyampaikan pesan dengan baik.

2.4 Kerjasama Tim

2.4.1 Pengertian Kerjasama Tim

Menurut Letsoin (2020:34) kerjasama tim merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam satu organisasi. Kerjasama tim dapat meningkatkan kerja sama dan komunikasi di dalam dan diantara bagian-bagian perusahaan. Biasanya Kerjasama tim beranggotakan orang-orang yang memiliki perbedaan keahlian sehingga dijadikan kekuatan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Susanti, Widyani, dan Utami (2021:226), kerjasama tim adalah sistem perpaduan kerja suatu kelompok yang didukung oleh berbagai keahlian dengan kejelasan tujuan, dan juga didukung oleh kepemimpinan dan komunikasi untuk menghasilkan kinerja yang lebih tinggi dari pada kinerja individu. Sedangkan Panggiki, Lumanauw, dan Lumintang (2017:3019) mendefinisikan kerjasama tim (*teamwork*) adalah bentuk kerja dalam kelompok yang harus diorganisasi dan dikelola dengan baik. Tim beranggotakan orang-orang yang memiliki keahlian yang berbeda-beda dan dikoordinasikan untuk bekerja sama dengan pimpinan. Terjadi saling ketergantungan yang kuat satu sama lain untuk mencapai sebuah tujuan atau menyelesaikan sebuah tugas.

Kemudian Griffin (2017:145) menyatakan bahwa “kerja tim adalah kegiatan yang dilakukan kelompok pekerja yang berfungsi sebagai satu unit, biasanya hampir tanpa supervisi, untuk mengerjakan tugas-tugas, fungsi-fungsi dan aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan”.

2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kerjasama Tim

Menurut Aziz (2018) Faktor-faktor yang mempengaruhi keefektifan sebuah tim atau kelompok kerja merupakan:

1. Tujuan yang jelas
Kurang jelasnya Tujuan dari suatu kumpulan kerja biasanya menjadi penyebab utama kegagalan kelompok. Saat Tujuan kelompok dikatakan dengan jelas pada masing-masing anggota, maka ada semangat untuk bergerak maju dan keinginan untuk bertahan di waktu sulit, serta bagaimana menanggulangi halangan-halangan.
2. Struktur tim atau kelompok kerja yang saling mendukung
Untuk menjangkau suatu struktur yang saling mendukung, orang yang bertanggung jawab dalam menyusun tim/kelompok mesti membubuhkan perhatian kepada faedah kelompok, peran anggota tim, tanggung jawab dan tingkat keterampilan anggota, stabilitas dan besar kecilnya suatu kumpulan serta peran kepemimpinan dalam tim/kelompok.
3. Dukungan yang kuat
Salah satu urusan yang dapat mengakibatkan kegagalan ialah kurangnya dukungan secara organisasi terhadap anggota. Dukungan dalam format pelatihan, pemantauan kerja dan diskusi secara rutin ialah bentuk dukungan yang dibutuhkan dalam kondisi kerja kelompok. Dukungan laksana ini memastikan bahwa masing-masing anggota bisa dengan bebas mengeksplorasi kemampuannya dalam memajukan kumpulan secara terkoordinasi, tanpa mengakibatkan hambatan-hambatan yang terlampau berarti.
4. Hubungan internal yang positif
Banyak kendala serta kelemahan anggota dalam tim yang dapat mengakibatkan ketegangan dalam hubungan dan hadir ke permukaan sebagai perilaku yang buruk, kekurangpercayaan dan perebutan kekuasaan. maka hubungan internal yang positif sangat mempengaruhi keefektifan suatu tim

2.4.3 Indikator Kerjasama Tim

Menurut Siregar, P. H., (2020:45) menetapkan indikator-indikator kerja

sama sebagai alat ukurnya sebagai berikut :

1. Tanggung jawab secara bersama-sama menyelesaikan pekerjaan, yaitu dengan pemberian tanggung jawab dapat tercipta kerja sama yang baik.
2. Saling berkontribusi, yaitu dengan saling berkontribusi baik tenaga maupun pikiran akan terciptanya kerja sama
3. Pengerahan kemampuan secara maksimal, yaitu dengan mengerahkan kemampuan masing-masing anggota tim secara maksimal, kerja sama akan lebih kuat dan berkualitas.

2.5 Penelitian Sebelumnya

Fitria Balqin Izza (2018) Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Saran bagi perusahaan adalah, untuk lebih memberikan motivasi pada karyawan, mengatur jam kerja yang sesuai dengan jam kerja normal serta memberikan pelatihan skill agar karyawan dapat menghasilkan kinerja yang bagus dan efektif.

Sengkey *et, al* (2018) Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. Hasil menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sedangkan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Yusuf Ardiansyah (2018), dengan judul Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan dan

Kebudayaan Kabupaten Kuningan, Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan, antara variabel Komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap kinerja pegawai .

Penelitian Dany Marthen, (2018) dengan judul penelitian Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Kualitas kehidupan kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada CV Batik Indah Rara Djonggrang) Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian survey, di mana instrumen penelitian ini berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai CV. Batik Indah Rara Djonggrang sebanyak 102 pegawai, Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sama dengan jumlah populasi yaitu sebanyak 102 responden.

Penelitian ini dilakukan oleh Ita Kurniawati (2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Dan *Organizational Citizenship Behavior* (Ocb) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pdam Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) secara simultan, variabel *Kualitas kehidupan kerja*, Komunikasi dan *Organizational Citizenship Behaviour* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja. (2) secara parsial, variabel *Kualitas kehidupan kerja* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja. (3) variabel Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja. (4) variabel *Organizational Citizenship Behaviour* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja. Artinya semakin tinggi tingkat *Kualitas kehidupan kerja*,.

Untuk mendefinisikan perbedaan dan persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan sekarang ini dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

No	Judul, Nama Peneliti, (Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Fitria Balqin Izza (2018)	• Penelitian Kuantitatif • Regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> , komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> . Saran bagi perusahaan adalah, untuk lebih memberikan motivasi pada karyawan	Variabel Dependen • <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> Variabel Independen • Kualitas kehidupan kerja	• Lokasi • teknik pengumpulan • sampel • Komitmen Organisasi
2	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap	• Penelitian Kuantitatif • Regresi linier berganda	Hasil menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki	Variabel Dependen • <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	• Lokasi • teknik pengumpulan • sampel • Kepuasan Kerja

No	Judul, Nama Peneliti, (Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara, Sengkey et al (2018)		pengaruh yang signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sedangkan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).		• Komitmen Organisasi Terhadap
3	Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan Yusuf Ardiansyah (2018),	• Penelitian Kuantitatif • Regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan, antara variabel Komunikasi internal dan Disiplin Kerja terhadap kinerja pegawai	• Variabel Independen • Variabel Komunikasi Internal	• Lokasi • teknik pengumpulan sampel • Disiplin Kerja • Kinerja Pegawai
4	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformatio nal Dan Kualitas kehidupan kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada CV Batik Indah Rara Djonggrang	• Penelitian Kuantitatif • Regresi linier sederhana	Hasil penelitian menemukan bahwa: (1) gaya kepemimpinan transformatio nal berpengaruh positif terhadap kinerja	• Variabel Independen • Kualitas kehidupan kerja	• Lokasi • teknik pengumpulan sampel • Gaya Kepemimpinan • Kinerja Pegawai

No	Judul, Nama Peneliti, (Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Marthen (2018)		pegawai CV. Batik Indah Rara Djonggrang sebesar (β) 0,333 (* $p < 0.05$;		
5	Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pdam Kota Malang Ita Kurniawati (2021)	• Penelitian Kuantitatif • Regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) secara simultan, variabel <i>Kualitas kehidupan kerja</i> , Komunikasi dan Organizational Citizenship Behaviour berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja. (2) secara parsial, variabel <i>Kualitas kehidupan kerja</i> berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja. (3) variabel Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja. (4) variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> berpengaruh positif signifikan terhadap	Variabel Dependen • <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Variabel Independen • kerjasama tim • komunikasi	• Variabel Pendidikan • lokasi • teknik pengumpulan sampel • Kinerja Karyawan

N o	Judul, Nama Peneliti, (Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			Kinerja.		

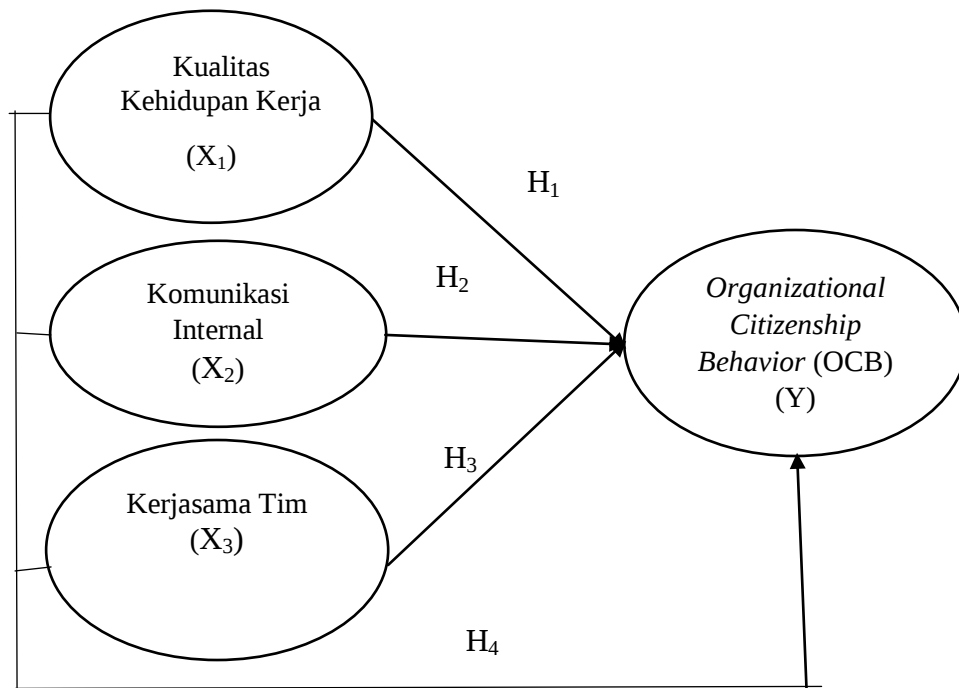
2.6 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2016:35) kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting, kerangka pemikiran yang terbaik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Jadi, secara teoritis perlu dijelaskan hubungan bebas (Independen) dengan variabel terikat (Dependen).

Berdasarkan landasan teoritis dan penelitian sebelumnya maka hubungan antara variabel penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.1

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Sumber: Dikembangkan oleh Penulis Berdasarkan Penelitian Sebelumnya Ita Kurniawati (2021)

2.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul (Sugiyono, 2016:35).

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, maka peneliti merumuskan beberapa hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kualitas kehidupan kerja, Komunikasi Internal dan Kerjasama Tim secara simultan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.

H₂ : Kualitas kehidupan kerja secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.

H₃ : Komunikasi Internal secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.

H₄ : Kerjasama Tim secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh yang beralamat di Geuceu Kayee Jato, Kec. Banda Raya, Kota Banda Aceh. Objek penelitian adalah seluruh pegawai yang bekerja di instansi tersebut yang berkaitan dengan *organizational citizenship behaviour*, kualitas kehidupan kerja, komunikasi internal dan kerjasama tim pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh dan Website.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:117) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh yang berjumlah 82 orang pegawai.

3.2.2 Sampel

Menurut Arikunto (2016:25) sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Jika jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% dari jumlah populasinya. Dalam penelitian ini jumlah populasinya tidak lebih besar

dari 100 orang, maka penulis mengambil seluruh dari jumlah populasi yang ada
pada Dinas

Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh. Dengan demikian, penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit, sehingga penelitian ini merupakan penelitian populasi (sensus). Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 82 pegawai.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Guna memperkuat hasil penelitian ini maka penulis mengambil data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asli yang berupa kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan

dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016: 142).

Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Skala Likert digunakan untuk sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Kuesioner skala model likert 5 poin yang akan menghasilkan data interval, digunakan dalam penelitian ini merujuk pada lima alternatif jawaban sebagai berikut:

b. Data Sekunder

Penulis juga mengumpulkan data sekunder untuk membantu menunjang kualitas penelitian. Data sekunder yang penulis kumpulkan

dari sejumlah buku- buku, jurnal-jurnal, dan sumber bacaan lain yang ada kaitannya dengan pembahasan.

Dalam penelitian ini menggunakan dua cara untuk mengumpulkan data yaitu:

a. Kuesioner

Pengumpulan data menggunakan metode ini adalah memberikan pernyataan-pernyataan tertulis yang berhubungan dengan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

b. Wawancara

Pengumpulan data menggunakan metode ini dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada responden tentang pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian dan untuk memastikan bahwa jawaban yang diberikan responden adalah benar dan tidak dibuat-buat.

3.4 Skala Pengukuran Data

Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan dengan menggunakan skala Likert (Sugiyono, 2016:58). Tingkatan skala likert yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan Tabel 3.1.

Tabel 3.1
Skala Likert

Kriteri	Skor	Skala
Sangat Setuju (SS)	5	Likert
Setuju(S)	4	Likert
Kurang Setuju(KS)	3	Likert
Tidak Setuju(TS)	2	Likert
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Likert

3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:38). Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih penulis yaitu pengaruh kualitas kehidupan kerja, komunikasi internal dan kerjasama tim terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh, maka penulis mengelompokan variabel yang digunakan dalam penelitian ini menjadi variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Variabel bebas (*independent*)

Variable bebas (X) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). (Sugiyono, 2016:39). Dalam penelitian ini variabel independen yang diteliti adalah kualitas kehidupan kerja, komunikasi internal dan kerjasama tim.

2. Variable Terikat (*Dependent*) sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Menurut Sugiyono (2016:40) variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Sesuai dengan masalah yang akan diteliti maka yang akan menjadi variabel terikat (*dependent variable*) adalah *organizational citizenship behaviour* (Y). Definisi pada operasional variabel dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi Variabel	Indikator	Skala	Item pertanyaan
1	<i>Organization al Citizenship Behaviour</i> (OCB) (Y)	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) merupakan bagian dari ilmu perilaku organisasi, OCB merupakan bentuk perilaku kerja yang biasanya tidak terlihat atau diperhitungkan yang diekspresikan dalam bentuk tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian pada kesejahteraan orang lain, Johannes, (2015:34).	• Perilaku menolong • Sikap sportif • Loyalitas organisasi • Kepatuhan organisasi • Inisiatif individu Johannes (2015:34)	Likert	A1-A5
2	Kualitas kehidupan kerja (X1)	Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu tingkat dimana anggota mampu memuaskan kebutuhan pribadi yang penting melalui pengalamannya dalam melakukan pekerjaan pada organisasi tersebut (Jati,2013)	• Keterlibatan pegawai • Kompensasi yang seimbangan • Rasa bangga terhadap instansi • Rasa aman terhadap pekerjaan Jati, (2013:34)	Likert	A1-A5
3	Komunikasi Internal (X2)	Komunikasi Internal merupakan proses penyampaian pesan atau informasi yang terjadi antara anggota organisasi untuk kepentingan organisasinya Romli (2014:43)	• Gaya Komunikasi • Cara Berkomunikasi • Isi pesan • Kejelasan penyampaian informasi Devito (2014:24)	Likert	B1-B4
4	Kerjasama tim (X3)	Kerjasama Tim merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam satu organisasi. Kerjasama tim dapat meningkatkan kerja sama dan komunikasi di dalam dan diantara bagain-bagian instansi. Letsoin (2020:34)	• Tanggung jawab secara bersama-sama menyelesaikan pekerjaan • Saling berkontribusi • Pengerahan kemampuan secara maksimal Siregar, P. H., (2020:45)	Likert	D1-D3

3.6 Teknik Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Regresi linear berganda yaitu suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variabel *dependen* dengan beberapa variabel independen. Tujuan analisis regresi linear berganda adalah menggunakan nilai-nilai variabel yang diketahui, untuk meramalkan nilai variabel dependen (Sugiyono, 2016:69). Untuk mengetahui adanya hubungan antar variabel, maka penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda (*multiple regression analysis*).

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y	: <i>Organizational citizenship behaviour</i>
α	: Konstanta
$\beta_1 \beta_2 \beta_3$	: Kofisien
X_1	: Kualitas Kehidupan Kerja
X_2	: Komunikasi internal
X_3	: Kerjasama tim
e	: Error term

3.7 Pengujian Data

3.7.1 Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016:52). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel dengan *degree of freedom* (df) = $n-2$ dengan α 0,05. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

3.7.2 Pengujian Reliabilitas

Reability instrument adalah tingkat konsistensi hasil yang dicapai oleh kuesioner, meskipun digunakan secara berulang-ulang. Pendekatan yang digunakan adalah dengan cara menghitung *Cronbach Alpha* variabel yang terlibat. *Cronbach Alpha* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua variabel yang ada. Uji ini untuk mewujudkan banyaknya variansi atau perbedaan yang diharapkan pada seperangkat pengukuran yang dilakukan secara berulang terhadap suatu objek. Ukuran reliabilitas dianggap handal berdasarkan *Cronbach Alpha* sebesar 0,60 (Malhotra, 2016:27). Jika derajat kehandalan data lebih besar dari koefisien alpha (α), maka hasil pengukuran dapat dipertimbangkan sebagai alat ukur dengan tingkat ketelitian dan konsistensi pemikiran yang baik. Pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solation*).

3.8 Pengujian Asumsi Klasik

Pada Penelitian ini, peneliti menggunakan uji asumsi klasik dengan beberapa uji yang terdiri dari; uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas..

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mendeteksi apakah distribusi data variabel bebas dan terikat adalah normal. Suatu data memiliki variabel berdekatan yang dapat dilihat pada tampilan visual normal probability plot. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas adalah (Stanislau, 2017:41) :

- a. Jika data menyebar di sekitar diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- b. Jika data menyebar dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.8.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas menurut Ghozali (2016:91) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Bila ternyata dalam model regresi terdapat multikolinearitas, maka harus menghilangkan variabel independen yang mempunyai korelasi tinggi. Jika korelasi antar variabel independent tinggi yaitu di atas 0,90 maka terdapat multikolinearitas. Jika nilai tolerance lebih kecil dari 10% dan nilai VIF lebih besar dari 10 berarti ada multikolinearitas.

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena gangguan varian yang berbeda antar observasi satu ke observasi lain. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati grafik scatter plot pada output SPSS, di mana menurut Priyatno (2016:48) ketentuannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika titik-titiknya membentuk pola tertentu yang teratur maka diindikasikan terdapat masalah heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka diindikasikan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

3.9 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan secara serentak dengan menggunakan uji F secara partial dengan menggunakan uji F dan uji t pada tingkat keyakinan (*confident interval*) 95%.

3.9.1 Uji F (Simultan)

Digunakan untuk menguji tingkat signifikansi seluruh variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) terhadap variabel terikat (Y). Kriteria *organizational citizenship behaviour* pada tingkat signifikansi 95% adalah :

H_{o1} : Jika $\beta_1 = 0$, $\beta_2 = 0$ dan $\beta_3 = 0$, maka H_o diterima dan H_a ditolak, artinya kualitas kehidupan kerja, komunikasi internal, dan kerjasama tim tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.

H_{a1} : Jika $\beta_1 \neq 0$, $\beta_2 \neq 0$ dan $\beta_3 \neq 0$ maka H_o ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas kehidupan kerja, komunikasi internal dan kerjasama tim berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.

3.9.2 Uji t (Uji Parsial)

Digunakan untuk menguji tingkat signifikan kualitas kehidupan kerja, Komunikasi internal dan Kerjasama tim secara individual terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh. Dengan kriteria pengujian:

- a. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka menerima H_a dan menolak H_o pada tingkat signifikansi 95%.
- b. $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka menerima H_o dan menolak H_a pada tingkat signifikansi 95%.

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Ha₂ : Jika $\beta_2 = 0$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya kualitas kehidupan kerja tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.
- Ho₂ : Jika $\beta_2 \neq 0$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh .
- Ha₃: Jika $\beta_1 = 0$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya komunikasi internal tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.
- Ho₃ : Jika $\beta_1 \neq 0$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya komunikasi internal berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.
- Ha₄ : Jika $\beta_3 = 0$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya kerjasama tim tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh

Perencanaan pembangunan daerah adalah suatu proses penyusunan tahapan-tahapan kegiatan yang melibatkan berbagai unsur pemangku kepentingan didalamnya, guna pemanfaatan dan pengalokasian sumber daya yang ada untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dalam suatu lingkungan wilayah/daerah dalam jangka waktu tertentu. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh adalah salah satu SKPA di bawah naungan Pemerintah Aceh dan secara sektoral tunduk kepada pemerintah pusat, khususnya di bawah koordinasi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Guna menyelaraskan program dan kegiatan di daerah, maka dinilai perlu untuk mengkaji Renstra Kementerian PUPR.

Pemerintah daerah adalah pihak yang mengemban tugas dan tanggung jawab didalam melaksanakan perencanaan pembangunan daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional serta peraturan-peraturan lain yang berlaku. Sebagian wewenang perencanaan tersebut dilimpahkan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Aceh yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No.1 Geuceu Kayee Jato, Kec. Banda Raya Kota Banda Aceh, 23232 sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah Aceh (SKPA) memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggaraan pembangunan di daerah, khususnya didalam mewujudkan ketersediaan infrastruktur publik dibidang pekerjaan umum.

Dalam konteks pembangunan yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan, isu mutakhir yaitu pemanasan global (global warming) dan bencana alam, semakin menyadarkan bahwa penataan ruang harus mempertimbangkan konservasi dan preservasi lingkungan dan upaya-upaya mitigasi bencana. Pembangunan harus tetap pada koridor daya dukung lingkungan dan daya tampung lingkungan. Penerapan konsep pembangunan ramah lingkungan di Aceh, merupakan kebijakan dan strategi pembangunan yang menterjemahkan bentuk pembangunan yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan di Aceh.

Dalam Rencana Tata Ruang wilayah Aceh penjabaran terhadap sektor kebinamargaan dituang di dalam sistem transportasi pada struktur ruang Aceh. Fokus pelaksanaan pembangunan infrastruktur kebinamargaan Aceh diutamakan untuk mendukung pengembangan Aceh yang mempunyai pusat kegiatan ekonomi sendiri yang bersifat regional. Pengembangan sektor kebinamargaan diutamakan dalam pembangunan jalan dan jembatan yang proporsional, berkelanjutan serta terintegrasi, baik dengan jalan dan jembatan nasional dan kabupaten/kota maupun dengan moda transportasi lainnya.

4.2. Karakteristik Responden

Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini memiliki karakteristik berdasarkan Umur, jenis kelamin, Status perkawinan, pendidikan terakhir dan pendapatan rata-rata perbulan yang terlihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Umur		
	a. < 25 Tahun	3	3,7
	b. 26-31 Tahun	9	11,0
	c. 32-37 Tahun	22	26,8
	d. 38-43 Tahun	25	30,5
	e. 44-50 Tahun	15	18,3
	f. >51 Tahun	8	9,8
Total		82	100,0
2	Jenis kelamin		
	a. Pria	52	63,4
	b. Wanita	30	36,6
Total		82	100,0
3	Status Perkawinan		
	a. Belum Menikah	15	18,3
	b. Menikah	67	81,7
Total		82	100,0
4.	Pendidikan Terakhir		
	a. SLTA	6	7,3
	b. Diploma	27	32,9
	c. Sarjana	42	51,2
	d. Pasca Sarjana	7	8,5
Total		82	100,0
5.	Pendapatan Rata-rata Perbulan		
	a. Rp 2.600.000-Rp 4.000.000	15	18,3
	b. Rp 4.100.000-Rp 5.500.000	45	54,9
	c. > Rp 5.500.000	22	26,8
Total		82	100,0

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
6	Masa Kerja		
	a. < 5 Tahun	3	3,7
	b. 5-10 Tahun	13	15,9
	c. 11-15 Tahun	21	25,6
	d. 16-20 Tahun	24	29,3
	e. > 20 Tahun	21	25,6
Total		82	100,0

Sumber: Data diolah, 2023

Dari Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden yang berusia dibawah 25 tahun yaitu sebanyak 3 responden atau 3,7%, yang berusia antara 26 sampai dengan 31 tahun yaitu sebanyak 9 responden atau 11%, yang berusia antara 32 sampai dengan 37 tahun yaitu sebanyak 22 responden atau 26,8%, yang berusia antara 38 sampai dengan 43 tahun yaitu sebanyak 25 responden atau 30,5%, yang berusia antara 44 sampai dengan 50 tahun sebanyak 15 responden atau 18,3% dan yang berusia di atas 51 tahun sebanyak 8 responden atau 9,8%.

Dari Tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 52 responden atau 63,4% dan responden berjenis kelamin wanita yaitu sebanyak 30 responden atau 36,6%.

Kemudian Karakteristik berdasarkan status perkawinan dapat dijelaskan yang belum menikah adalah sebanyak 15 responden atau 18,3% dan yang sudah menikah sebanyak 67 responden atau 81,7%.

Karakteristik berdasarkan Pendidikan terakhir dapat dijelaskan yang berpendidikan terakhir SLTA yaitu sebanyak 6 responden atau 7,3%, yang

berpendidikan terakhir Diploma yaitu sebanyak 27 responden atau 32,9%, yang berpendidikan terakhir sarjana yaitu sebanyak 42 responden atau 51,2% dan yang berpendidikan pasca sarjana sebanyak 7 responden atau 8,5%.

Mengenai tingkat pendapatan responden dapat dijelaskan bahwa sebanyak 15 responden atau 18,3% dengan pendapatan perbulan sebesar Rp 2.600.000-Rp 4.000.000, sebanyak 45 responden atau 54,9% dengan pendapatan sebesar Rp 4.100.000-Rp 5.500.000 dan sebanyak 22 responden atau 26,8% dengan pendapatan di atas Rp 5.500.000.

Berdasarkan karakteristik responden masa kerja dapat dijelaskan bahwa sebanyak 3 responden atau 3,7% sudah bekerja dibawah 5 tahun, sebanyak 13 responden atau 15,9% dengan masa kerja antara 5 sampai 10 tahun, sebanyak 21 responden atau 25,6% sudah bekerja antara 11 sampai 15 tahun, sebanyak 24 responden atau 29,3% dengan masa kerja antara 15 sampai 20 tahun dan sebanyak 21 responden atau 25,6% dengan masa kerja di atas 20 tahun.

4.3. Pengujian Data

4.3.1. Uji Validitas Instrumen

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara stastitik, yaitu dengan menggunakan uji *Organizational Citizenship Behaviour* dengan bantuan SPSS. Semua pernyataan mempunyai nilai korelasi diatas nilai kritis 5 % yaitu di atas 0,220, sehingga pernyataan-pernyataan tersebut adalah signifikan dan memiliki validitas. Atau dalam bahasa statistik terdapat konsistensi (*Organizational Citizenship Behaviour*) yang berarti pernyataan-pernyataan tersebut mengukur aspek

yang sama. Ini berarti data yang diperoleh adalah valid dan dapat dipergunakan untuk penelitian. Hasil Uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas

No pertanyaan		Variabel	Koefisien korelasi	Nilai kritis 5 % (N=82)	Ket
1	A1	<i>Organizational Citizenship Behaviour (Y)</i>	0,696	0,220	Valid
2	A2		0,552	0,220	Valid
3	A3		0,702	0,220	Valid
4	A4		0,723	0,220	Valid
5	A5		0,706	0,220	Valid
6	B1	Kualitas Kehidupan Kerja (X ₁)	0,398	0,220	Valid
7	B2		0,528	0,220	Valid
8	B3		0,415	0,220	Valid
9	B4		0,676	0,220	Valid
10	C1	Komunikasi Internal (X ₂)	0,704	0,220	Valid
11	C2		0,645	0,220	Valid
12	C3		0,694	0,220	Valid
13	C4		0,342	0,220	Valid
14	D1	Kerjasama Tim (X ₃)	0,633	0,220	Valid
15	D2		0,498	0,220	Valid
16	D3		0,616	0,220	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan semuanya valid, karena mempunyai koefisien korelasi diatas dari nilai kritis korelasi *Organizational Citizenship Behaviour* yaitu sebesar 0,220 sehingga semua pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam.

4.3.2. Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian Reliabilitas dilakukan dengan internal *Organizational Citizenship Behaviour* atau derajat ketepatan jawaban. Untuk pengujian ini digunakan *Organizational Citizenship Behaviour* (SPSS). Setelah melakukan pengujian reliabilitas untuk mengetahui konsistensi hasil sebuah jawaban tentang tanggapan responden. Untuk melakukan pengujian reliabilitas penulis menggunakan program SPSS.

Tabel 4.3
Uji Reliabilitas variabel penelitian (Alpha)

No	Variabel	Item Variabel	Nilai Alpha	Kehandalan
1.	<i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (Y)	5	0,858	Handal
2.	Kualitas Kehidupan Kerja (X_1)	4	0,710	Handal
3.	Komunikasi Internal (X_2)	4	0,810	Handal
4.	Kerjasama Tim (X_3)	3	0,752	Handal

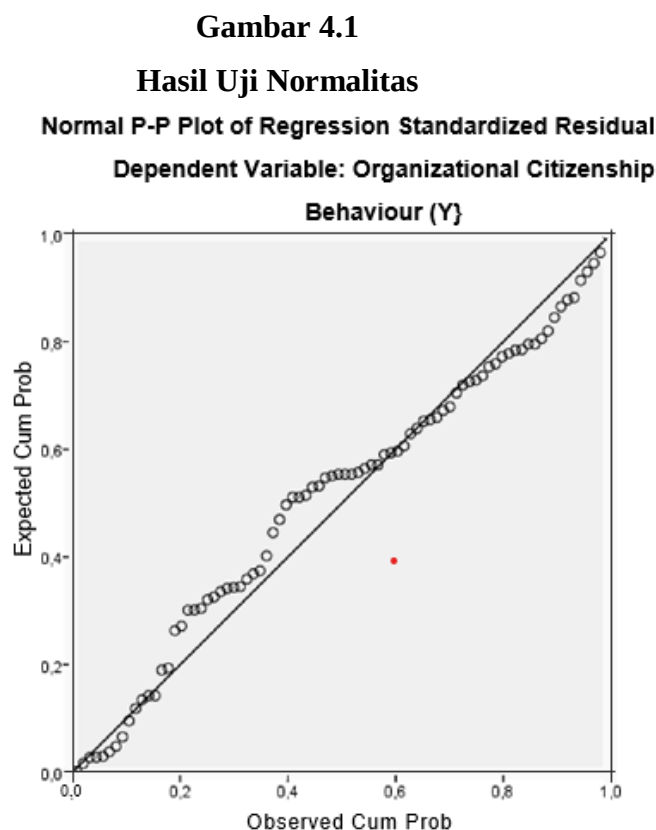
Sumber : data diolah 2023

Hasil uji Reliabilitas dapat dilihat dari nilai cronbach Alpha, nilai *Organizational Citizenship Behaviour* yang baik adalah yang makin mendekati 1, Reliabilitas yang kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan lebih dari 0,60 dapat diterima dan reliabilitas dengan *Organizational Citizenship Behaviour* 0,80 atau diatasnya adalah baik. Dari hasil pengujian reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa reliabilitas variabel keputusan pembelian berdasarkan pengujian reliabilitas dari instrumen, diketahui bahwa hasil pengujian variabel Kerjasama Tim, Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal dan Kerjasama Tim seluruhnya adalah reliabel karena melebihi dari 0,60.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Untuk pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui Analisis Grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS. Data yang normal ditandai dengan sebaran titik-titik data diseperti garis diagonal. Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada Gambar 4.1 sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan Gambar 4.2 tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan indikasi normal. Analisis dari grafik diatas terlihat titik-titik

menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. “Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, dan sebaliknya apabila data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi-asumsi normalitas”. Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksi *Oranizational Citizenship Behavior* (OCB) atau perilaku kewarganegaraan organisasi berdasarkan masukan variabel independen.

4.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinearitas. Pada model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.4:

Tabel 4.4
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Toleransi	VIF	Keterangan
Kualitas Kehidupan Kerja (X1)	0,950	1,053	Non Multikolinieritas
Komunikasi Internal (X2)	0,971	1,030	Non Multikolinieritas
Kerjasama Tim (X3)	0,965	1,036	Non Multikolinieritas

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.4 maka dapat menunjukkan bahwa tidak ada satu variable independen yang memiliki nilai Tolerance yang kurang dari 0,10 berarti

tidak ada korelasi antara variabel independen. Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

4.4.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas, dan jika varians berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS dengan mengamati pola yang terdapat pada Scatterplot, dimana hasilnya dapat dilihat pada Gambar 4.2:

Gambar 4.2
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas
Scatterplot



Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Dari Gambar 4.2 uji heteroskedastisitas terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.5 Analisis Deskriptif

Penelitian ini mengamati tiga variabel bebas (*Organizational Citizenship Behaviour*) yaitu variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X_1), variabel Komunikasi Internal (X_2) dan variabel Kerjasama Tim (X_3) dan juga mengamati satu variabel terikat (*Organizational Citizenship Behaviour*) yaitu *Organizational Citizenship Behaviour (Y)*.

4.5.1 Variabel *Organizational Citizenship Behaviour*

Penjelasan responden tentang variabel *Organizational Citizenship Behaviour* pada dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Penjelasan Responden Terhadap Variabel *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

No	Item pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sgt Tdk Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Saya menolong individu lain secara sukarela dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan	12	14,6	49	59,8	17	20,7	4	4,9	0	0	3,84
2	Saya memiliki keinginan untuk menerima toleransi ketika terjadinya ketidaknyamanan dalam pekerjaan	18	22,0	50	61,0	11	13,4	3	3,7	0	0	4,01
3	Saya selalu membela instansi atau organisasi dalam untuk menampilkan kesan (image) positif	20	24,4	43	52,4	15	18,3	4	4,9	0	0	3,96
4	Saya selalu terlibat dan mematuhi segala aturan yang diberikan oleh instansi	13	15,9	50	61,0	16	19,5	3	3,7	0	0	3,89
5	Saya selalu memiliki sikap motivasi dalam menjalankan tugas secara lebih atau melampaui level untuk keuntungan organisasi	15	18,3	46	56,1	19	23,3	2	2,4	0	0	3,90
Rerata												3,92

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel di atas pada indikator pertama bahwa Responden menolong individu lain secara sukarela dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,84. Responden memiliki keinginan untuk menerima toleransi ketika terjadinya ketidaknyamanan dalam pekerjaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,01. Responden selalu membela instansi atau organisasi dalam untuk menampilkan kesan (*Organizational Citizenship Behaviour*) positif diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,96. Responden selalu terlibat dan mematuhi segala aturan yang diberikan oleh instansi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,89 dan Responden selalu memiliki sikap motivasi dalam menjalankan tugas secara lebih atau melampaui level untuk keuntungan organisasi diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,90. Nilai rata-rata pada variabel *Organizational Citizenship Behaviour* sebesar 3,92 artinya rata-rata responden menyatakan setuju.

4.5.2 Variabel Kualitas Kehidupan Kerja

Hasil penelitian tentang Penjelasan responden mengenai Kualitas Kehidupan Kerja dapat dilihat pada Tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Kehidupan Kerja

No	Item pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sgt Tdk Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Saya merasa dilibatkan untuk pelaksanaan tugas sehari-hari.	22	26,8	39	47,6	16	19,5	5	6,1	0	0	3,95
2	Instansi memberikan tunjangan kepada Saya	16	19,5	44	53,7	16	19,5	5	6,1	1	1,2	3,84
3	Saya merasa bangga kerja di instansi ini	15	18,3	43	52,4	15	18,3	7	8,5	2	2,4	3,76
4	Saya merasa aman terhadap pekerjaan saya di instansi	29	35,4	43	52,4	5	6,1	5	6,1	0	0	4,17
Rerata												3,93

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan indikator yang pertama yaitu responden merasa dilibatkan untuk pelaksanaan tugas sehari-hari diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95. Instansi memberikan tunjangan kepada responden diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,84. Responden merasa bangga kerja di instansi ini diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 dan responden merasa aman terhadap pekerjaan saya di instansi diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,17. Nilai rerata pada variabel Kualitas Kehidupan Kerja sebesar 3,93 artinya rata-rata responden menyatakan setuju.

4.5.3 Variabel Komunikasi Internal

Hasil penelitian tentang penjelasan responden terhadap variabel Komunikasi Internal dapat dilihat pada Tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Komunikasi Internal

No	Item pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sgt Tdk Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Pimpinan instansi memberikan gaya komunikasi yang baik terhadap pegawai	13	15,9	48	58,5	16	19,5	5	6,1	0	0	3,84
2	Cara komunikasi setiap pegawai baik dengan pimpinan dan sesama pegawai sudah baik	12	14,6	48	58,5	18	22,0	4	4,9	0	0	3,83
3	Isi pesan yang disampaikan semua pegawai saat berkomunikasi sangat jelas dan baik	18	22,0	52	63,4	11	13,4	1	1,2	0	0	4,06
4	Setiap pegawai menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat	15	18,3	49	59,8	12	14,6	6	7,3	0	0	3,89
Rerata												3,90

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dijelaskan indikator yang pertama yaitu Pimpinan instansi memberikan gaya komunikasi yang baik terhadap pegawai diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,84. Cara komunikasi setiap pegawai baik dengan pimpinan dan sesama pegawai sudah baik diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83. Isi pesan yang disampaikan semua pegawai saat berkomunikasi sangat jelas dan baik diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,06. Dan Setiap pegawai menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,89. Nilai rata-rata pada

variabel Komunikasi Internal sebesar 3,90 artinya rata-rata responden menyatakan setuju.

4.5.4 Variabel Kerjasama Tim

Hasil penelitian tentang penjelasan responden mengenai variabel Kerjasama Tim dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kerjasama Tim

No	Item pertanyaan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sgt Tdk Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Pekerjaan diselesaikan dengan tanggung jawab yang dilakukan secara bersama-sama	12	14,6	49	59,8	17	20,7	4	4,9	0	0	3,84
2	Setiap anggota tim dianggap memiliki kontribusi yang tinggi dalam pencapaian tujuan	18	22,0	50	61,0	11	13,4	3	3,7	0	0	4,01
3	Setiap anggota tim mengerti akan peranannya masing-masing untuk mencapai tujuan yang ditargetkan	20	24,4	43	52,4	15	18,3	4	4,9	0	0	3,96
Rerata												3,94

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dijelaskan dari indikator yang pertama bahwa Pekerjaan diselesaikan dengan tanggung jawab yang dilakukan secara bersama-sama diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,84. Setiap anggota tim dianggap memiliki kontribusi yang tinggi dalam pencapaian tujuan diperoleh nilai rata-rata

sebesar 4,01 dan Setiap anggota tim mengerti akan peranannya masing-masing untuk mencapai tujuan yang ditargetkan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,96. Nilai rata-rata pada variabel Kerjasama Tim sebesar 3,94 artinya rata-rata responden menyatakan setuju.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengujian Hipotesis

Hipotesis menyatakan bahwa faktor-faktor Kualitas Kehidupan Kerja (X_1), Komunikasi Internal (X_2) dan Kerjasama Tim (X_3) berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh. Model yang digunakan untuk menduga pengaruh tersebut adalah:

Tabel 4.9
Pengaruh variabel bebas terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

Nama variabel	B	Std Error	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.
Konstanta	0,355	0,216	1,643	1,991	0,104
Kualitas Kehidupan Kerja (X_1)	0,194	0,060	3,233	1,991	0,000
Komunikasi Internal (X_2)	0,244	0,062	3,935	1,991	0,000
Kerjasama Tim (X_3)	0,626	0,071	8,817	1,991	0,000

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil SPSS seperti terlihat tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut,

$$Y = 0,355 + 0,194X_1 + 0,244X_2 + 0,626X_3$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut:

1) Koefesien Regresi (β)

- a. Dalam penelitian nilai konstanta adalah 0,355 artinya bila mana

Kualitas Kehidupan Kerja (X_1), Komunikasi Internal (X_2) dan Kerjasama Tim (X_3), dianggap konstan, maka *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh, adalah sebesar 0,355 pada satuan skala likert

- b. Koefisien regresi Kualitas Kehidupan Kerja (X_1) sebesar 0,194. Artinya setiap 100% perubahan dalam variabel Kualitas Kehidupan Kerja akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh sebesar 19,4% dengan asumsi variabel Komunikasi Internal (X_2) dan Kerjasama Tim (X_3) dianggap konstan.
- c. Koefisien regresi Komunikasi Internal (X_2) sebesar 0,244. Artinya setiap 100% perubahan dalam variabel Komunikasi Internal secara relatif akan menurunkan *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh sebesar 24,4% dengan asumsi variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X_1), dan Kerjasama Tim (X_3) dianggap konstan
- d. Koefisien regresi Kerjasama Tim (X_3) sebesar 0,626. Artinya setiap 100 % perubahan dalam variabel Kerjasama Tim secara relatif akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh sebesar 62,6% dengan asumsi variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X_1) dan Komunikasi Internal (X_2), dianggap konstan.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa dari ke tiga variabel yang diteliti ternyata variabel Kerjasama Tim mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh, karena diperoleh koefisien regresi sebesar 62,6%

2) Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kenaikan suatu linier dapat dijelaskan melalui hubungan antara variabel-variabel (korelasi). Jika seluruh nilai dari variabel-variabel tersebut dapat memenuhi suatu persamaan dengan benar, maka dapat dikatakan terdapat korelasi yang sempurna dalam model analisis ini. Dari output SPSS dapat diketahui tingkat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat antara lain:

Tabel
4.10 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,960 ^a	,922	,919	,16587

Berdasarkan dari output komputer diatas maka diperoleh koefisien korelasi dalam penelitian diperoleh nilai sebesar 0,960 dimana dengan nilai tersebut terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebesar 96%. Artinya faktor Kualitas Kehidupan Kerja (X_1), Komunikasi Internal (X_2), dan Kerjasama Tim (X_3) mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap *Organizational*

Citizenship Behaviour pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh.

Sementara itu koefisien determinasi yang diperoleh dengan nilai sebesar 0,919 artinya bahwa sebesar 91,9% perubahan-perubahan dalam variabel terikat (*Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh dapat dijelaskan oleh perubahan-perubahan Kualitas Kehidupan Kerja (X_1), Komunikasi Internal (X_2) dan Kerjasama Tim (X_3). Sedangkan selebihnya sebesar 8,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar tiga variabel seperti dijelaskan di atas seperti pengalaman kerja, kemampuan kerja dan gaya kepemimpinan.

4.5.2. Uji F (Simultan)

Untuk menguji pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal dan Kerjasama Tim secara serempak terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh digunakan uji Statistik F (uji F). Apabila nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya apabila nilai $F_{hitung} < \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil Uji serempak dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig.
1 Regression	25,435	3	8,478	308,167	2,723	,000 ^b
Residual	2,146	78	,028			
Total	27,580	81				

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 308,167 dengan signifikansi 0,000, sedangkan F_{table} pada tingkat kepercayaan (*Organizational Citizenship Behaviour*) 95% atau $\alpha = 0,05$ adalah 2,723. Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{table} , maka F_{hitung} (308,167) lebih besar dari F_{table} (2,723). Keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara serempak variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X_1), Komunikasi Internal (X_2) dan Kerjasama Tim (X_3) berpengaruh sangat nyata (*Organizational Citizenship Behaviour*) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh.

4.5.3. Uji t (Parsial)

Untuk menguji pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal dan Kerjasama Tim terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh digunakan uji Statistik t (uji t). Apabila nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.9. Dapat ketahui besarnya nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen dalam penelitian ini. Nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan menggunakan tingkat kepercayaan (*Organizational Citizenship Behaviour*) 95% atau $\alpha = 0,05$.

1. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja (X_1)

Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja (X_1) terhadap variabel Kerjasama Tim (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.9 nilai t_{hitung} (3,233) $> t_{tabel}$ (1,991),

maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_a . Dari hasil uji signifikansi secara parsial bahwa terdapat pengaruh dan signifikan antara Kualitas Kehidupan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh.

2. Pengaruh Komunikasi Internal (X_2)

Pengaruh Komunikasi Internal terhadap variabel *Organizational Citizenship Behaviour* (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.9 nilai t_{hitung} (3,935) > nilai t_{tabel} (1,991) nilai - t_{hitung} < nilai - t_{tabel} , maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_a . Dari hasil uji signifikansi secara parsial bahwa ada pengaruh signifikan antara Komunikasi Internal terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh.

3. Pengaruh Kerjasama Tim (X_3)

Pengaruh Kerjasama Tim terhadap variabel Kerjasama Tim (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.9 t_{hitung} (8,817) > dari t_{tabel} (1,991) maka menerima H_a dan menolak H_0 . Dari hasil uji signifikansi secara parsial bahwa ada pengaruh Kerjasama Tim terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh. Artinya faktor Kerjasama Tim berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh.

4.6 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal dan Kerjasama Tim berpengaruh terhadap *Organizational*

Citizenship Behaviour pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang. Artinya hasil penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari Fitria Balqin Izza (2018), Sengkey *Organizational Citizenship Behaviour*(2018) dan Ita Kurniawati (2021) karena variabel Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal dan Kerjasama Tim sama-sama berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*. Implikasi penelitian ini yaitu Kualitas Kehidupan Kerja sangat penting bagi instansi pemerintah karena dengan kualitas kehidupan kerja di instansi yang baik maka dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* pegawai pada instansi tersebut. kemudian Komunikasi Internal pegawai mempunyai hubungan dengan *Organizational Citizenship Behaviour*, semakin baik Komunikasi Internal pegawai maka semakin bagus *Organizational Citizenship Behaviour*. Selain itu, Kerjasama Tim pegawai akan berdampak terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, pegawai yang menjaga Kerjasama Tim tentunya akan dihargai oleh pegawai lainnya atau pimpinan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian, pengolahan, dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal dan Kerjasama Tim secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh yang dibuktikan dengan nilai F hitung (308,167) lebih besar dari F table (2,723), dengan nilai koefisiensi signifikan sebesar 0,960 atau 96%.
2. Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh.
3. Komunikasi Internal berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh.
4. Kerjasama Tim berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran kepada responden Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh sebagai berikut:

1. Dapat meningkatkan Kualitas Kehidupan Kerja Pegawai dengan mengadakan pelatihan kerja atau pemberdayaan Pegawai sesuai

dengan Jabatan Pegawai dan tingkat pendidikan.

2. Pegawai dapat menjaga Komunikasi Internal diri masing-masing dan mempunyai hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja.
3. Pegawai dapat menjaga Kerjasama Tim dan saling menghargai pendapat orang lain dalam berorganisasi.
4. Untuk penelitian selanjutnya agar tidak berfokus kepada variabel Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal dan Kerjasama Tim saja, tapi juga meneliti variabel lainnya seperti kemampuan kerja, pengalaman kerja dan prestasi kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Acaraya, Ali Akturan (2015) *The Relationship between Organizational Citizenship Behaviour and Organizational Silence* ., *International Strategic Management Conference University, Rize dan University, Kocaeli Turkey*.
- Almar, M, A,. (2021) *Pengaruh Kerjasama Tim Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Pegawai Sma Negeri 3 Seunagan Kabupaten Nagan Raya*". Skripsi. Banda Aceh:Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Alvin. (2017). *Smart Knowledge Worker, Bagaimana Individu Menjaga, Mengembangkan dan Mengalirkan Pengetahuan Keseluruh Sendi Organisasi*, Gramedia: Jakarta.
- Analisa, L. W. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas kehidupan kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Semarang). *Jurnal Fakultas Ekonomi, Undip*.
- Andayani, D. (2018). Pengaruh Kualitas kehidupan kerja, Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan BPR Di Kabupaten Tulungagung Dalam Perspektif Islam. *Jurnal Manajemen Inovatif*. 4 (1): 2598-3172.
- Arikunto (2016). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar. (2018). *Sikap manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cahayu dan I Gusti A (2015) "Pengaruh Keadilan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Organizational Citizenship Behavior Pada Pegawai Toko Nyoman" *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol . 4, No. 11 *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia*
- Cinar, Orhan., Fatih Karcio., Zisan Duygu Aliogullari (2017) *The Relationship Between Organizational Silence And Organizational Citizenship Behavior: A Survey Study In The Province Of Erzurum, Turkey. Procedia - Social and Behavioral Sciences* 99 Turkey
- Darmawan, Andi dan Satrya (2018) Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 5, *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali*,

- Dawud Ari Wibowo (2012). Analisis Pengaruh Kualitas kehidupan kerja, Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan di Bagian RnD PT. *Jurnal Manajemen Bisnis*. ISSN Vol 2 No 5.
- Fitria Balqin Izza (2018) Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Ghozali (2017). *Metode Penelitian*. Jakarta: Renika Cipta.
- Griffin, Ricky W. (2016). *Kinerja Bisnis. Edisi Delapan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Kaswan (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Letsoin, V. R., & Ratnasari, S. L. (2020). Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Loyalitas Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(1), 17-34.
- Malhotra, (2016). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Jakarta :Gramedia.
- Mangkunegara A. A. (2017). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: rafika Penerbit Rineka Cipta.
- Maulana, (2017). *Administrasi Personel Untuk Peningkatan Produktivitas Kerja, Edisi Revisi*, Penerbit CV. Haji Masagung
- Mulyadi, (2018). *Managemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 4. Yogyakarta:BPFE Marsono,
- Nafrizal (2012). Pengaruh Insentif, Kualitas kehidupan kerja, Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja serta dampaknya pada Kinerja Personil Polri pada Satuan Kerja Biro Operasi mapolda Aceh. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol 4, No 7.
- Panggiki, A. C., Lumanauw, B., & Lumintang, G. G. (2017). Pengaruh Kompensasi, Kerjasama Tim Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ajb Bumiputera 1912 Cabang Sam Ratulangi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3), 3018–3027
- Podsakoff, P. M., et al. (2015). Organizational Citizenship Behavior and the

Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 82, No. 2, 262-270

- Prameswari Ni K,S dan Gusti M.S, (2017) “Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior” *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 3, *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia*
- Prastyo, E. L. (2016). *Pengaruh Motivasi, Kepuasan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Honorer Dinas Bina Marga Pengairan dan ESDM Kabupaten Jepara*. *Journal Of Managemen*.
- Priyatno, Duwi. (2016). *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah*. Yogyakarta: Gava Media
- Prokoso, (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN, Yogyakarta
- Raharjo, Paramita & Warso, (2016). Pengaruh Keterampilan, Pengalaman Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Dengan Kompetensi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Kud “Pati Kota” Kabupaten Pati) *Journal Of Management, Volume 2 No.2*
- Reni (2015). Pengaruh Kualitas kehidupan kerja, Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja serta dampaknya pada Kinerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol 4, No 7: 98-111.
- Robbins, Stephen P. (2017). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Susanti, A.A Dwi widyani, dan N. M. S. U. (2017). Pengaruh Keterlibatan Kerja Karyawan, Loyalitas Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan CV. Sanitary Bali Pinangsia. *Jurnal Emas*, 2(2), 224–234
- Susilowati (2016). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Tetap Dan Karyawan Kontrak (Studi pada Karyawan Pizza Hut Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 48 No.1
- Suzana Anna (2017) ”Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai (Studi di : PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon)”. *Jurnal Logika*, Vol XIX No 1 *Fakultas Ekonomi Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon*

- Togas, F. B. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Keterampilan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank BRI Cabang Manado . *Jurnal EMBA* , Vol.3 No.3 ISSN : 2303-11, Hal.1162-1173.
- Yuliati (2016) Pengaruh Organizational Silence (OS) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Sampoerna. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 5 Nomor 3*

KUISIONER

Kuisisioner ini dimaksudkan untuk penulisan karya akhir yang bersifat ilmiah sebagai persyaratan tugas akhir pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, yang difokuskan pada bidang manajemen dengan Judul “**Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Internal Dan Kerja Sama Tim Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Aceh.**”

Petunjuk pengisian : Beri tanda (✓) pada *coulum*, yang sesuai dengan pernyataan yang dipilih berdasarkan kondisi instansi repsonden.

1. Identitas Responden

1. Umur

- a. < 25 Tahun ☐
- b. 26-31 Tahun ☐
- c. 32-37 Tahun ☐
- d. 38-43 Tahun ☐
- e. 44-50 Tahun ☐
- f. ≥ 51 Tahun ☐

2. Jenis kelamin

- a. Pria ☐
- b. Wanita ☐

3. Status perkawinan

- a. Belum menikah ☐
- b. Menikah ☐

4. Tingkat Pendidikan

- a. SLTA ☐
- b. Diploma ☐
- c. Sarjana ☐
- d. Pasca Sarjana ☐

5. Penghasilan perbulan

- a. < Rp. 2.500.000 ☐
- ☐

- b. Rp. 2.600.000 - Rp. 4.000.000
- c. Rp. 4.100.000 - Rp. 5.500.000 ☐
- d. $\geq$ Rp. 5.500.000 ☐

6. Masa Kerja

- a. < 5 Tahun ☐
- b. 5-10 Tahun ☐
- c. 11-15 Tahun ☐
- d. 16-20 Tahun ☐
- e. > 20 Tahun ☐

Keterangan

Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

a. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (Y)*

No	URAIAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya menolong individu lain secara sukarela dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan					
2	Saya memiliki keinginan untuk menerima toleransi ketika terjadinya ketidaknyamanan dalam pekerjaan					
3	Saya selalu membela instansi atau organisasi dalam untuk menampilkan kesan (image) positif					
4	Saya selalu terlibat dan mematuhi segala aturan yang diberikan oleh instansi					
5	Saya selalu memiliki sikap motivasi dalam menjalankan tugas secara lebih atau melampaui level untuk keuntungan organisasi					

a. Kualitas Kehidupan Kerja (X_1)

No	URAIAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa dilibatkan untuk pelaksanaan tugas sehari-hari.					
2	Instansi memberikan tunjangan kepada Saya					
3	Saya merasa bangga kerja di instansi ini					
4	Saya merasa aman terhadap pekerjaan saya di instansi					

b. Komunikasi Internal (X_2)

No	URAIAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Pimpinan instansi memberikan gaya komunikasi yang baik terhadap pegawai					
2	Cara komunikasi setiap pegawai baik dengan pimpinan dan sesama pegawai sudah baik					
3	Isi pesan yang disampaikan semua pegawai saat berkomunikasi sangat jelas dan baik					
4	Setiap pegawai menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat					

c. Kerjasama Tim (X_3)

No	URAIAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Pekerjaan diselesaikan dengan tanggung jawab yang dilakukan secara bersama-sama					
2	Setiap anggota tim dianggap memiliki kontribusi yang tinggi dalam pencapaian tujuan					
3	Setiap anggota tim mengerti akan peranannya masing-masing untuk mencapai tujuan yang ditargetkan					

Lampiran 2 Data Jawaban Kuisioner

NO	KARAKTERISTIK						Indikator Y					Indikator X1					Indikator X2					Indikator X3				
	IR1	IR2	IR3	IR4	IR5	IR6	A1	A2	A3	A4	A5		B1	B2	B3	B4		C1	C2	C3	C4		D1	D2	D3	
1	5	1	2	3	4	5	4	4	3	4	4	3,84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,667
2	6	1	2	3	3	5	4	3	4	5	5	4,23	4	4	4	4	3,75	4	4	4	2	3,67	4	3	4	3,667
3	1	2	1	2	2	1	4	5	5	5	5	4,83	4	4	4	4	3,75	4	4	4	2	3,67	4	5	5	4,667
4	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4,3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4,17	4	4	4	4
5	3	1	2	2	3	2	4	5	4	4	5	4,42	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3,17	4	5	4	4,333
6	4	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4,3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	1	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3,83	3	4	3	3	3,25	3	3	3	2	3	4	4	3	3,667
8	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	3,5	4	3	4	3	3,67	4	4	4	4
9	6	2	2	3	3	5	4	4	3	3	3	3,43	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3,83	4	4	3	3,667
10	4	1	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4,23	3	4	3	3	3,25	3	4	3	2	3,17	4	4	5	4,333
11	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3,85	4	2	4	4	3,75	4	4	4	4	4	3	4	4	3,667
12	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4,4	4	2	4	4	3,5	3	4	5	3	3,83	4	4	4	4
13	5	2	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4,4	2	2	4	4	3	5	5	4	4	4,5	4	4	4	4
14	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4,3	4	4	4	4	3,75	3	4	4	4	3,83	4	4	4	4
15	4	1	2	3	3	3	5	5	5	4	4	4,64	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3,67	5	5	5	5
16	3	1	2	1	3	2	5	4	5	4	4	4,44	3	4	4	4	3,75	3	4	5	3	3,83	5	4	5	4,667
17	3	1	2	2	2	3	3	3	5	3	5	3,84	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3,83	3	3	5	3,667
18	4	1	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3,65	3	1	3	3	3	4	2	4	4	3,67	4	3	4	3,667
19	5	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3,84	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4	3	4	4	3,667
20	5	2	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4,22	2	2	2	2	2	5	5	5	3	4,67	5	4	5	4,667
21	3	1	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4,5	4	4	5	5	4,5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
22	3	1	1	2	3	3	4	5	5	5	5	4,84	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3,17	4	5	5	4,667
23	4	2	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4,64	4	4	5	5	4,25	4	3	4	4	3,5	4	5	5	4,667
24	2	1	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2,84	5	5	5	5	4,75	4	4	4	3	4	3	2	3	2,667
25	2	1	1	2	3	3	4	4	3	3	3	3,45	5	4	5	5	4,75	4	4	3	4	3,83	4	4	3	3,667
26	5	1	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4,25	4	5	5	5	4,75	5	5	5	4	4,5	4	4	4	4
27	2	2	1	3	3	2	4	4	5	4	4	4,24	4	2	2	2	3	3	4	3	4	3,67	4	4	5	4,333
28	4	1	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3,63	3	4	4	4	3,5	3	3	4	4	3,33	3	4	4	3,667
29	6	1	2	4	3	5	4	5	5	4	4	4,44	3	4	5	5	4	2	2	4	5	3,5	4	5	5	4,667
30	3	1	2	3	3	3	3	5	5	5	4	4,45	3	5	5	5	4,5	4	3	5	5	4,33	3	5	5	4,333
31	6	2	2	3	3	5	5	4	4	5	5	4,63	5	5	5	5	4,5	4	4	4	4	4	5	4	4	4,333
32	4	1	2	2	3	4	4	4	5	4	4	4,25	5	1	5	5	4	4	3	4	4	3,67	4	4	5	4,333
33	5	2	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4,5	4	5	5	5	4,75	3	3	5	4	4	4	4	4	4
34	2	1	1	3	2	2	4	4	4	5	4	4,23	1	3	4	4	2,75	4	4	4	4	3,83	4	4	4	4
35	5	2	2	3	3	5	4	4	4	4	5	4,24	2	3	5	5	3,5	2	2	3	4	2,83	4	4	4	4
36	5	1	2	3	4	5	5	4	5	5	5	4,84	5	4	5	5	4,5	4	4	4	4	4	5	4	5	4,667
37	6	1	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	1	2	1	2	2	1	5	5	4	5	4	4,65	5	4	5	5	4,75	4	4	4	4	4	4	5	4	4,667
39	3	1	2	3	3	4	4	5	4	4	5	4,44	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4,67	4	5	4	4,333
40	3	1	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4,5	5	3	4	4	4,25	4	4	4	5	4,17	4	4	4	4
41	4	1	2	1	3	4	5	5	5	4	5	4,84	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4,83	5	5	5	5
42	2	1	2	3	3	2	4	5	5	4	4	4,43	4	3	4	4	3,5	4	3	4	4	4	4	5	5	4,667
43	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,25	5	5	5	4	4,83	4	4	5	4,333
44	6	2	2	3	3	5	5	5	4	5	4	4,64	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,17	5	5	4	4,667
45	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4,4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4,83	4	4	4	4
46	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4,4	4	3	4	4	3,75	5	5	5	5	4,83	4	4	4	4
47	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4,2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3,33	4	4	4	4
48	5	2	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4,3	3	3	2	2	2,75	4	3	4	4	3,83	4	4	4	4
49	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4,2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4,17	4	4	4	4
50	4	1	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5,4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5
51	3	1	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4,5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	1	2	2	2	3	4	5	4	3	3	3,84	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4,333
53	4	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3,5	3	3	4	4	3,75	4	4	3	4	3,83	3	3	3	3
54	5	1	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3,64	3	3	5	5	3,75	5	5	5	4	4,5	4	3	4	3,667
55	5	2	2	3	3	5	3	4	3	3	4	3,44	4	5	5	5	4,5	3	4	3	4	3,67	3	4	3	3,333
56	3	1	1	3	2	3	3	4	3	3	2	3,3	4	5	3	3	3,75	4	4	4	4	4	3	4	3	3,333
57	3	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	3,64	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	3	3,333
58	4	2	2	4	4	5	3	4	2	3	3	3,3	4	4	4	4	3,75	3	3	4	3	3,5	3	4	2	3
59	2	1	1	3	2	2	3	4	3	4	3	3,45	3	3	3	3	3,5	5	5	4	3	4,33	3	4	3	3,333
60	2	1	1	2	3	3	4	5	4	4																

NO	KARAKTERISTIK						Indikator Y						Indikator X1					Indikator X2					Indikator X3			
	IR1	IR2	IR3	IR4	IR5	IR6	A1	A2	A3	A4	A5		B1	B2	B3	B4		C1	C2	C3	C4		D1	D2	D3	
66	4	1	2	1	3	4	3	4	2	2	3	2,8	5	5	4	5	4,75	3	3	3	3	3	3	4	2	3
67	2	1	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,17	4	4	4	4
68	4	2	2	2	4	4	2	3	2	3	3	2,6	5	5	3	4	4,25	3	3	3	4	3,33	2	3	2	2,333
69	6	2	2	3	3	5	2	3	3	3	3	2,8	5	3	5	5	4,5	4	3	4	4	3,83	2	3	3	2,667
70	4	1	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3,6	3	5	5	5	4,5	5	4	4	4	4,33	3	4	4	3,667
71	3	2	2	2	2	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4,17	5	3	4	4
72	4	2	2	2	4	4	4	3	5	4	3	3,8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5
73	5	2	2	2	3	5	3	3	3	2	3	2,8	4	4	4	5	4,25	4	4	5	4	4,17	3	3	3	3
74	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4,75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	1	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3,6	5	5	4	5	4,75	5	5	5	5	5	4	2	4	3,333
76	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	5	4	5	5	4,75	4	4	4	4	4	2	2	2	2
77	3	1	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3,2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,33	3	4	3	3,333
78	4	1	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,83	5	5	5	5
79	5	1	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2,8	4	4	3	4	3,75	5	5	5	5	4,83	2	3	3	2,667
80	5	2	2	3	3	5	4	4	4	3	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	1	1	3	2	3	4	4	3	4	3	3,6	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4	4	4	3	3,667
82	3	1	1	2	3	3	3	4	4	4	3	3,6	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4	3,83	3	4	4	3,667

Lampiran 3 Frequencies Identitas Responden

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 tahun	3	3,7	3,7	3,7
26-31 tahun	9	11,0	11,0	14,6
32-37 tahun	22	26,8	26,8	41,5
38-43 tahun	25	30,5	30,5	72,0
44-50 tahun	15	18,3	18,3	90,2
> 51 tahun	8	9,8	9,8	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	52	63,4	63,4	63,4
Wanita	30	36,6	36,6	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Status Perkawinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Belum menikah	15	18,3	18,3	18,3
Menikah	67	81,7	81,7	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Tingkat Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SLTA	6	7,3	7,3	7,3
Diploma	27	32,9	32,9	40,2
Sarjana	42	51,2	51,2	91,5
Pasca Sarjana	7	8,5	8,5	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Penghasilan Perbulan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rp. 2.600.000 - Rp. 4.000.000	15	18,3	18,3	18,3
Rp. 4.100.000 - Rp. 5.500.000	45	54,9	54,9	73,2
>Rp. 5.500.000	22	26,8	26,8	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Lama Bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 5 Tahun	3	3,7	3,7	3,7
5-10 Tahun	13	15,9	15,9	19,5
11-15 Tahun	21	25,6	25,6	45,1
15-20Tahun	24	29,3	29,3	74,4
> 20 Tahun	21	25,6	25,6	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Lampiran 4 Frequencies Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)

Responden menolong individu lain secara sukarela dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	4	4,9	4,9	4,9
KS	17	20,7	20,7	25,6
S	49	59,8	59,8	85,4
SS	12	14,6	14,6	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Responden memiliki keinginan untuk menerima toleransi ketika terjadinya ketidaknyamanan dalam pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	3,7	3,7	3,7
KS	11	13,4	13,4	17,1
S	50	61,0	61,0	78,0
SS	18	22,0	22,0	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Responden selalu membela instansi atau organisasi dalam untuk menampilkan kesan (image) positif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	4	4,9	4,9	4,9
KS	15	18,3	18,3	23,2
S	43	52,4	52,4	75,6
SS	20	24,4	24,4	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Responden selalu terlibat dan mematuhi segala aturan yang diberikan oleh instansi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	3,7	3,7	3,7
KS	16	19,5	19,5	23,2
S	50	61,0	61,0	84,1
SS	13	15,9	15,9	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Responden selalu memiliki Kerjasama Tim motivasi dalam menjalankan tugas secara lebih atau melampaui level untuk keuntungan organisasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2,4	2,4	2,4
KS	19	23,2	23,2	25,6
S	46	56,1	56,1	81,7
SS	15	18,3	18,3	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Lampiran 5 Frequencies Kualitas Kehidupan Kerja (X1)

Responden merasa dilibatkan untuk pelaksanaan tugas sehari-hari

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	5	6,1	6,1	6,1
KS	16	19,5	19,5	25,6
S	39	47,6	47,6	73,2
SS	22	26,8	26,8	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Instansi memberikan tunjangan kepada Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,2	1,2	1,2
TS	5	6,1	6,1	7,3
KS	16	19,5	19,5	26,8
S	44	53,7	53,7	80,5
SS	16	19,5	19,5	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Responden merasa bangga kerja di instansi ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2,4	2,4	2,4
TS	7	8,5	8,5	11,0
KS	15	18,3	18,3	29,3
S	43	52,4	52,4	81,7
SS	15	18,3	18,3	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Responden merasa aman terhadap pekerjaan Responden di instansi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	5	6,1	6,1	6,1
KS	5	6,1	6,1	12,2
S	43	52,4	52,4	64,6
SS	29	35,4	35,4	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Lampiran 6 Frequencies Komunikasi Internal (X2)

Pimpinan instansi memberikan gaya komunikasi yang baik terhadap pegawai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	5	6,1	6,1	6,1
KS	16	19,5	19,5	25,6
S	48	58,5	58,5	84,1
SS	13	15,9	15,9	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Cara komunikasi setiap pegawai baik dengan pimpinan dan sesama pegawai sudah baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	4	4,9	4,9	4,9
KS	18	22,0	22,0	26,8
S	48	58,5	58,5	85,4
SS	12	14,6	14,6	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Isi pesan yang disampaikan semua pegawai saat berkomunikasi sangat jelas dan baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1,2	1,2	1,2
KS	11	13,4	13,4	14,6
S	52	63,4	63,4	78,0
SS	18	22,0	22,0	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Setiap pegawai menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	6	7,3	7,3	7,3
KS	12	14,6	14,6	22,0
S	49	59,8	59,8	81,7
SS	15	18,3	18,3	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Lampiran 7 Frequencies Kerjasama Tim (X3)

Pekerjaan diselesaikan dengan tanggung jawab yang dilakukan secara bersama-sama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	4	4,9	4,9	4,9
KS	17	20,7	20,7	25,6
S	49	59,8	59,8	85,4
SS	12	14,6	14,6	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Setiap anggota tim dianggap memiliki kontribusi yang tinggi dalam pencapaian tujuan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	3,7	3,7	3,7
KS	11	13,4	13,4	17,1
S	50	61,0	61,0	78,0
SS	18	22,0	22,0	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Setiap anggota tim mengerti akan peranannya masing-masing untuk mencapai tujuan yang ditargetkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	4	4,9	4,9	4,9
KS	15	18,3	18,3	23,2
S	43	52,4	52,4	75,6
SS	20	24,4	24,4	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Lampiran 8 Validitas dan Reliability Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	82	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,858	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3,84	,728	82
A2	4,01	,711	82
A3	3,96	,793	82
A4	3,89	,703	82
A5	3,90	,713	82

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	15,77	5,588	,696	,823
A2	15,60	6,071	,552	,859
A3	15,65	5,318	,702	,822
A4	15,72	5,612	,723	,817
A5	15,71	5,617	,706	,821

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19,61	8,512	2,918	5

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People		137,902	81	1,702	1,507	,200
Within People	Between Items	1,454	4	,363		
	Residual	78,146	324	,241		
	Total	79,600	328	,243		
Total		217,502	409	,532		

Grand Mean = 3,92

Lampiran 9 Validitas dan Reliability Kualitas Kehidupan Kerja (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	82	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,710	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
B1	3,95	,845	82
B2	3,84	,853	82
B3	3,76	,937	82
B4	4,17	,798	82

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	11,77	4,230	,398	,705
B2	11,88	3,837	,528	,629
B3	11,96	3,912	,415	,703
B4	11,55	3,633	,676	,542

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15,72	6,328	2,516	4

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People		128,137	81	1,582	5,756	,001
Within People	Between Items	7,912	3	2,637		
	Residual	111,338	243	,458		
	Total	119,250	246	,485		
Total		247,387	327	,757		

Grand Mean = 3,93

Lampiran 10 Validitas dan Reliability Komunikasi Internal (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	82	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,810	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
C1	3,84	,761	82
C2	3,83	,734	82
C3	4,06	,635	82
C4	3,89	,786	82

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	19,83	5,946	,704	,747
C2	19,84	6,234	,645	,762
C3	19,61	6,488	,694	,756
C4	19,78	7,087	,342	,835

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23,67	9,137	3,023	6

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People		123,352	81	1,523	3,435	,005
Within People	Between Items	4,970	5	,994		
	Residual	117,197	405	,289		
	Total	122,167	410	,298		
Total		245,518	491	,500		

Grand Mean = 3,95

Lampiran 11 Validitas dan Reliability Kerjasama Tim (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	82	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
D1	3,84	,728	82
D2	4,01	,711	82
D3	3,96	,793	82

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D1	7,98	1,629	,633	,607
D2	7,80	1,863	,498	,756
D3	7,85	1,509	,616	,627

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11,82	3,336	1,827	3

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People		90,085	81	1,112	2,297	,104
Within People	Between Items	1,268	2	,634		
	Residual	44,732	162	,276		
	Total	46,000	164	,280		
Total		136,085	245	,555		

Grand Mean = 3,94

Lampiran 12 Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kerjasama Tim (X3), Komunikasi Internal (X2), Kualitas Kehidupan Kerja (X1) ^b		. Enter

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,960 ^a	,922	,919	,16587

a. Predictors: (Constant), Kerjasama Tim (X3), Komunikasi Internal (X2), Kualitas Kehidupan Kerja (X1)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25,435	3	8,478	308,167	,000 ^b
	Residual	2,146	78	,028		
	Total	27,580	81			

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)

b. Predictors: (Constant), Kerjasama Tim (X3), Komunikasi Internal (X2), Kualitas Kehidupan Kerja (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,355	,216		1,643	,104
	Kualitas Kehidupan Kerja (X1)	,194	,060	,126	3,233	,000
	Komunikasi Internal (X2)	,244	,062	,238	3,935	,000
	Kerjasama Tim (X3)	,626	,071	,662	8,817	,000

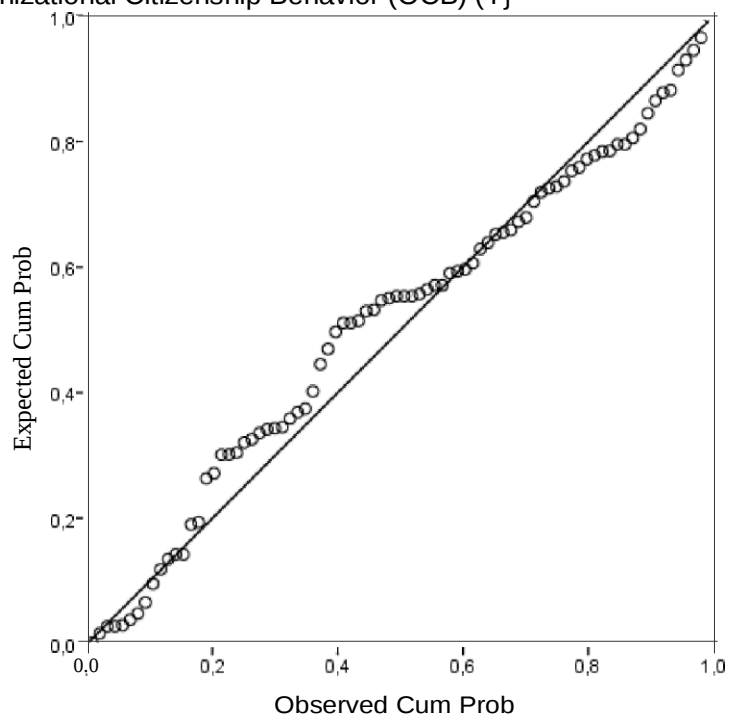
a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Kehidupan Kerja (X1)	,950	1,053
	Komunikasi Internal (X2)	,971	1,030
	Kerjasama Tim (X3)	,965	1,036

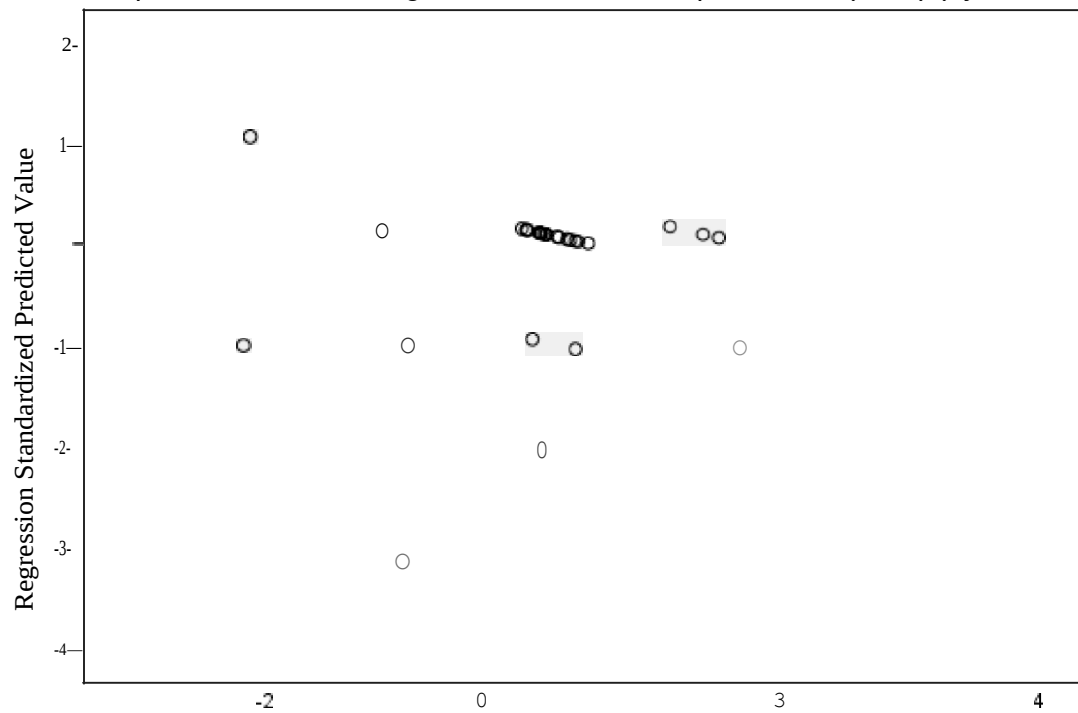
a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual Dependent
Variable: Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)



Scatterplot

Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)



Regression Studentized Residual