

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organ (2006) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* (hadiah) dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Menurut Organ, Podsakoff, dan Mackenzie (2006) OCB merupakan wujud dari *extra-role behavior* yang meningkatkan pengaruh ikatan di antara anggota organisasi. Ikatan antara setiap anggota akan muncul dari emosi positif, kemudian emosi positif dapat menghasilkan anggota serikat untuk persetujuan umum dari pada konflik. Persetujuan anggota dalam organisasi membuat konflik dapat teratasi dengan baik. OCB juga merupakan perilaku yang dipilih secara bebas oleh individu.

Greenberg dan Robert (2003) menyatakan bahwa OCB adalah tindakan yang dilakukan oleh anggota organisasi yang melebihi ketentuan formal dari pekerjaannya organisasi. Podsakoff, Bachrach, dan Bendoly (2001) mendefinisikan OCB sebagai bentuk perilaku yang merupakan pilihan individual, tidak secara langsung atau secara eksplisit dikenali dari sistem *reward* (hadiah) formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2008) OCB adalah suatu

perilaku kerja karyawan di dalam organisasi yang dilakukan sukarela diluar deskripsi kerja yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela di luar dari tugas-tugas yang diwajibkan oleh perusahaan, sehingga karyawan akan bekerja melebihi harapan perusahaan.

2. Aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Aspek-aspek OCB menurut Organ (2006), yaitu :

a. *altruism*

Sikap menolong (*altruism*), merupakan perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam organisasi. Perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan kegiatan organisasional dan pertolongan tersebut bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

b. *sportsmanship*

Sikap toleransi (*sportsmanship*) yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Sikap ini akan meningkatkan iklim yang positif di antara karyawan. Perilaku yang mengindikasikan adanya keinginan untuk mentolerir keadaan yang kurang ideal sikap sportif dimana karyawan melihat setiap tugas dengan positif walaupun ada ganggung-gangguan atau keadaan yang kurang ideal

saat mengerjakan tugasnya dan mengerjakannya tanpa mengeluh atau mengkomplain.

c. *conscientiousness*

Sikap sukarela (*conscientiousness*), yaitu perilaku yang ditunjukkan dengan usaha karyawan melakukan kewajibannya melebihi persyaratan yang ada di perusahaan atau berusaha melebihi apa yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standart minimum yang diharapkan organisasi.

d. *courtesy*

Sikap hormat (*Courtesy*), yaitu perilaku baik dan hormat yang menunjuk pada tindakan pengajaran kepada orang lain sebelum mereka mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya. Perilaku yang menunjukkan adanya penghargaan terhadap hak-hak orang lain yang bertujuan untuk mencegah munculnya masalahmasalah pekerjaan yang berkaitan dengan karyawan lain. Seseorang akan membantu rekan kerja, mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka.

e. *civic virtue*

Sikap tanggung jawab *civic virtue*, perilaku yang mengindikasi tanggung jawab karyawan pada kehidupan organisasi. Perilaku ini berhubungan dengan partisipasi aktif karyawan dalam hubungan

keorganisasian, seperti yaitu tanggung jawab pada kehidupan organisasi seperti mengikuti mengikuti perubahan dalam organisasi, selalu mengikuti informasi-informasi tentang perubahan yang terjadi pada perusahaan, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur organisasi dapat diperbaiki dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki organisasi. Perilaku yang menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah.

Aspek-aspek OCB selanjutnya dikemukakan oleh Podsakoff, dkk. (2001) yaitu :

a. Perilaku menolong (*helping behavior*),

Perilaku menolong (*helping behavior*) merupakan bentuk perilaku sukarela yang ditunjukkan individu untuk menolong individu lainnya atau membantu dalam mencegah terjadinya suatu permasalahan yang timbul dalam pekerjaan (Work related problem).

b. *Sportsmanship*

Sportsmanship, diartikan sebagai kemauan atau keinginan individu untuk menerima (toleransi) terhadap ketidaknyamanan yang ada di tempat kerjanya atau di perusahaan individu akan menerima keadaan perusahaan apa adanya dengan sukarela bekerja untuk kemajuan perusahaan.

c. *Organizational loyalty*

Organizational loyalty merupakan bentuk perilaku loyalitas individu terhadap organisasi seperti menampilkan image positif mengenai organisasi tempat karyawan bekerja, membela organisasi dari ancaman yang datang dari luar, mendukung dan membela tujuan organisasi.

d. *Organizational compliance*

Organizational compliance, merupakan bentuk perilaku individu yang ditunjukkan individu dalam mematuhi segala peraturan dan prosedur yang berlaku, serta regulasi organisasi meskipun tidak ada pihak yang mengawasinya dalam menjalankan pekerjaan.

e. *Individual initiative*

Individual initiative merupakan bentuk motivasi diri individu dalam melaksanakan tugas-tugas secara lebih baik atau melebihi standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Individu juga akan memberikan upaya-upaya yang dapat memajukan organisasinya. Dengan demikian individu akan menunjukkan performa terbesarnya untuk memberikan hasil terbaik bagi organisasi.

Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan sebelumnya, terdapat lima aspek OCB menurut Organ (1997), yaitu *altruism*, *sportsmanship*, *conscientiousness*, *courtesy*, dan *civic virtue*, selain itu OCB juga mencakup lima aspek lainnya menurut Podsakoff, dkk. (2001) yaitu perilaku menolong, *sportsmanship*, *organizational loyalty*, *organizational compliance*, dan *individual initiative*.

Dari beberapa aspek-aspek OCB yang telah dijabarkan, maka peneliti memilih untuk menggunakan aspek yang dikemukakan oleh Organ (1997), yaitu *altruism*, *sportsmanship*, *conscientiousness*, *courtesy*, dan *civic virtue*. Aspek tersebut dipilih oleh peneliti karena sebagai acuan yang digunakan untuk mengukur OCB pada *pramuniaga* yang bekerja di toko X Yogyakarta. Peneliti memiliki pertimbangan dalam memilih aspek tersebut yaitu didukung berdasarkan hasil wawancara dengan subjek, dilihat dari kondisi tempat akan dijadikan tempat penelitian, aspek tersebut sejalan dengan variabel yang di gunakan peneliti dan penjabarannya lebih konkrit, dan kelima aspek tersebut mampu mengungkap OCB yang dimiliki oleh subjek.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Anjari, dkk. (2017). mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi OCB, yaitu :

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan cara atau gaya pemimpi untuk dapat memerankan kepemimpinannya dengan baik dan bijaksana sehingga tercipta kondisi yang dapat menumbuhkan perilaku OCB, karena anggota merasakan keadilan dan dukungan dari seorang pemimpinnya (Anjari, dkk., 2017). Karakteristik pemimpin dalam organisasi yang dapat menjadi anteseden OCB ada dua macam. Pertama, karakteristik kepemimpinan *transaksional* yang melakukan kepemimpinan melalui proses transaksi yang telah disepakati antara dirinya dengan karyawan. Kedua,

karakteristik kepemimpinan *transaksional* yang melakukan kepemimpinan melalui proses mempengaruhi hingga memotivasi pengembangan diri karyawan. Kedua karakter tersebut membuat karyawan menunjukkan OCB-nya karena merasa diperhatikan dan termotivasi oleh pemimpinnya. Karyawan akan menunjukkan perilaku sukarelnya sebagai timbal balik dari sikap pemimpinnya (Bacrach, dkk., 2000)

b. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang saling mengikat dengan orang-orang yang ada di dalam lingkungannya. Lingkungan kerja yang tercipta dengan baik dan kondusif akan membuat karyawan menjadi merasa nyaman berada di ruangan dan merasa bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya sehingga terbentuk kepuasan kerja, lalu dari kepuasan kerja karyawan inilah maka kinerja karyawan juga akan meningkat, sehingga membuat karyawan menunjukkan perilaku yang melebihi harapan perusahaan dan bersedia bekerja diluar dari deskripsi tugas yang telah ditentukan (OCB).

c. Budaya organisasi

Budaya organisasi mengarahkan perilaku pegawai untuk meningkatkan kemampuan kerja, komitmen dan loyalitas, serta perilaku extra role (OCB) seperti membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan extra, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku, toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan, memberi saran yang membangun, serta tidak

membuang-buang waktu ditempat kerja (Anjari, dkk., 2017). Budaya organisasi memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku sumber daya manusia (SDM) yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang (Oemar, 2013).

Jahangir, dkk. (2004) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi OCB, yaitu :

a. Kepuasan kerja dan komitmen organisasional

Faktor kepuasan kerja, komitmen organisasional yang bersifat afektif menunjukkan adanya hubungan dengan kinerja individu dan OCB. Individu yang merasakan kepuasan dan berkomitmen akan menunjukkan OCB dengan membantu kesuksesan organisasinya.

b. Persepsi peran

Persepsi peran menggambarkan persepsi individu bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya yang dapat menimbulkan sikap positif maupun negatif. Sikap positif yang ditunjukkan membuat individu sukarela menjalani pekerjaan di luar dari tuntutan deskripsi tugasnya, sedangkan sikap negatif membuat individu menarik diri dan sulit mengupayakan untuk membantu organisasinya mencapai kesuksesan.

c. Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan yang ditunjukkan oleh pemimpin organisasi terbukti dapat meningkatkan OCB karyawan, dimana akan munculnya

kepuasan kerja maupun komitmen organisasi yang merupakan antecedent OCB.

d. Persepsi keadilan

Persepsi akan keadilan organisasi merupakan persepsi individu bahwa organisasi dapat memberikan keadilan untuknya yang dapat memicu munculnya OCB. Keadilan yang dirasakan individu membuatnya bekerja lebih baik lagi walaupun tanpa ada paksaan dari organisasinya.

e. Disposisi individu

Individu yang termasuk dalam skill kerja, seperti inisiatif diri, sikap positif, kedisiplinan, rasa empati dan aktivitas individu terbukti dapat meningkatkan OCB. Hal-hal tersebut membuat individu menyadari bahwa dirinya mampu untuk memberkikan lebih banyak peran atau kontribusi untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian faktor-faktor yang sudah dipaparkan sebelumnya, terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi OCB menurut Anjari, dkk (2017) yaitu kepemimpinan, lingkungan kerja, dan budaya organisasi selain itu, terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi OCB menurut Jahangir, dkk. (2004) yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasional, persepsi peran, kepemimpinan, persepsi keadilan, dan disposisi individu.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka peneliti akan menggunakan faktor yang mempengaruhi OCB dari Anjari, dkk (2017) yaitu lingkungan kerja. Sihombing (2004) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik adalah salah satu unsur yang harus digunakan perusahaan

sehingga dapat menimbulkan rasa aman, tenang dan dapat meningkatkan kinerja karyawan, dengan demikian karyawan akan menjadi warga organisasi yang baik (OCB). Hal ini didukung berdasarkan hasil penelitian Anjari, dkk. (2017) yang mengungkapkan bahwa lingkungan kerja fisik maupun non-fisik dapat mempengaruhi OCB pegawai. Selain itu, terdapat hasil penelitian Nurhayati, dkk., (2016) yang mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara lingkungan kerja fisik maupun non fisik dengan OCB pada karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin positif karyawan mempersepsikan lingkungan kerjanya, maka semakin tinggi OCB. Sebaliknya, semakin negatif seseorang mempersepsikan lingkungan kerjanya, maka semakin rendah OCB. Oleh karena itu, persepsi lingkungan kerja fisik akan digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini.

B. Persepsi Lingkungan Kerja Fisik

1. Pengertian Persepsi Lingkungan Kerja Fisik

Menurut Robbins (2008) persepsi adalah kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indra kemudian di analisa, diinterpretasi dan dievaluasi, sehingga memperoleh makna. Proses persepsi bersifat individual, hal ini dikarenakan perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman setiap individu tidak sama, maka dalam mempersepsi suatu stimulus hasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu satu dengan lainnya (Davidoff & Rogers dalam

Walgito, 2010). Menurut Wexley dan Yukl (2003) seseorang dapat mempresepsikan apa saja yang dikehendaknya. Salah satunya persepsi terhadap lingkungan kerja. Kaswan (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja tercipta dari segala persepsi dan rangsangan melalui penglihatan, pendengaran, penciuman, pengecap, dan praba. Menurut Nitisemito (2002) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan kewajibannya sebagai karyawan.

Sedamaryanti (2009) menjelaskan bahwa lingkungan kerja terbagi menjadi dua macam yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik. Lebih lanjut, lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan. Sedangkan lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Sihombing (2004) lingkungan kerja fisik adalah salah satu unsur yang harus digunakan perusahaan sehingga dapat menimbulkan rasa aman, tenang dan dapat meningkatkan kinerja karyawan, dengan demikian karyawan akan menjadi warga organisasi yang baik (OCB). Moekijat (2005) mendefinisikan lingkungan kerja fisik sebagai lingkungan kerja yang terdiri dari perlengkapan, mesin-mesin kantor yang dipergunakan dan tata ruang kantor yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik kantor serta kondisi-kondisi kerja fisik dalam kondisikondisi mana pekerjaan harus dilakukan. Menurut Sihar

(2005) lingkungan kerja fisik merupakan kondisi fisik lingkungan tempat kerja dimana para pekerja beraktivitas sehari-hari mengandung banyak bahaya, langsung maupun tidak langsung, bagi keselamatan dan kesehatan pekerja.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi lingkungan kerja fisik adalah penilaian karyawan melalui panca inderanya terhadap lingkungan kerja yang dirasakannya seperti perlengkapan kerja, tata letak ruanga, sirkulasi udara dan lain sebagainya, lingkungan tersebut kemudian diinterpretasikan dan dievaluasi sehingga memperoleh sebuah makna tersendiri bagi karyawan.

2. Aspek-aspek Lingkungan Kerja Fisik

Menurut Sedarmayanti (2009) aspek lingkungan kerja fisik terbagi menjadi dua bagian, yaitu:

a. Lingkungan kerja langsung

Lingkungan kerja langsung merupakan kondisi kerja yang berhubungan langsung dengan para karyawan yang ada di tempat kerjanya. Hal tersebut meliputi pusat kerja, kursi, meja dan tata letak atau dekorasi yang baik. Selain itu, tata letak atau dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, maupun perlengkapan perlengkapan kerja lainnya.

b. Lingkungan kerja perantara

Lingkungan kerja perantara atau biasa disebut juga lingkungan kerja umum. Merupakan lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, seperti temperatur, kelembapan, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, maupun warna ruangan.

Selain itu, aspek lingkungan kerja fisik selanjutnya dikemukakan oleh Soedirman dan Prawirakusumah (2014), yaitu :

a. Kebisingan

Kebisingan merupakan bunyi atau suara yang keberadaannya tidak diinginkan (*is unwanted sound*). Suara atau bunyi yang tidak dikehendaki bisa bersumber dari alat-alat kerja yang pada tingkat tertentu dapat menimbulkan gangguan pendengaran (Prawirakusumah, 2009).

b. Tekanan panas

Tekanan panas merupakan perpaduan suhu dan kelembapan udara, kecepatan aliran udara, suhu radiasi dengan panas yang dihasilkan oleh metabolisme tubuh (Salami, dkk. 2016). Tekanan panas juga bisa diartikan sebagai beban iklim kerja yang diterima oleh tubuh manusia (Prawirakusumah, 2009).

c. Getaran

Getaran adalah efek suatu sumber yang memakai satuan Hertz. Pada tingkat getaran tertentu bisa mengakibatkan gangguan pada pekerja.

Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan sebelumnya, terdapat dua aspek lingkungan kerja fisik menurut Sedarmayanti (2009) yaitu lingkungan kerja langsung dan lingkungan kerja perantara, selain itu aspek

lingkungan kerja fisik selanjutnya dikemukakan oleh Soedirman dan Prawirakusumah (2014) yaitu kebisingan, tekanan panas, dan getaran.

Dari beberapa aspek-aspek lingkungan kerja fisik yang telah dijabarkan, maka peneliti memilih untuk menggunakan aspek yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009) yaitu lingkungan kerja langsung dan lingkungan kerja perantara. Aspek tersebut dipilih oleh peneliti karena sebagai acuan yang digunakan untuk mengukur lingkungan kerja fisik pada pramuniaga di toko X Yogyakarta. Peneliti memiliki pertimbangan dalam memilih aspek tersebut yaitu sejalan dengan variabel penelitian, penjabarannya lebih konkrit, didukung berdasarkan hasil dari wawancara dengan subjek, dan dilihat dari kondisi tempat akan dijadikan tempat penelitian, sehingga aspek tersebut mampu mengungkap lingkungan kerja fisik yang dimiliki oleh subjek.

C. Hubungan antara Persepsi Lingkungan Kerja Fisik dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Pramuniaga di Toko X Yogyakarta

Pusat pembelanjaan di Yogyakarta sudah semakin kompetitif, dimana banyak pusat pembelanjaan yang terus bermunculan dari tahun ke tahunnya. Banyak produk yang ditawarkan dan harga yang bervariasi membuat konsumen tidak kenal lelah untuk memburu produk-produk yang diinginkannya (Fitri, 2018). Terlebih lagi, Yogyakarta merupakan kota pariwisata dan pelajar yang memiliki tingkat konsumtif yang tinggi, sehingga bisnis tersebut sangat menjanjikan dan

tidak sedikit pengusaha yang berinvestasi pada bisnis berbagai produk di Yogyakarta Listyawati (2017). Oleh karena itu, lingkup bisnis di Yogyakarta yang semakin kompetitif berdampak pada fluktuasi (naik-turunnya pendapatan) pelaku bisnis, sehingga perusahaan dituntut untuk tetap mempertahankan eksistensinya (keberadaannya) (Margrit, 2016).

Pramuniaga menjadi unsur manusia yang menentukan keberlangsungan jalannya suatu bisnis, karena pramuniaga sebagai pengendali *costumer* yang menjadi sasaran untuk meningkatkan pemasukan perusahaan (Dawson, 2017). Dengan demikian, peningkatan pemasukan perusahaan tidak akan terjadi ketika karyawannya sulit untuk menunjukkan ekspresi kecintaan, loyalitas dan rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaannya, sehingga akan berdampak pada perilaku pelayanan yang buruk (Robbins dan Judge, 2008). Pelayanan yang buruk tentunya tidak akan terjadi ketika lingkungan kerja dapat menyenangkan karyawan dalam menjalani pekerjaannya (Sihombing, 2004).

Sihombing (2004) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik adalah salah satu unsur yang harus digunakan perusahaan sehingga dapat menimbulkan rasa aman, tenang dan dapat meningkatkan kinerja karyawan, dengan demikian karyawan akan menjadi warga organisasi yang baik (OCB). Lebih lanjut, apabila lingkungan kerja bising, kotor, berdebu dan panas membuat karyawan tidak merasakan kesenangan, sehingga karyawan menjadi sulit menunjukkan perilakunya sebagai warga organisasi yang baik (OCB). Menurut Sedarmayanti (2009) lingkungan kerja fisik terbagi menjadi dua aspek yaitu lingkungan kerja langsung dan lingkungan kerja perantara.

Aspek lingkungan kerja langsung merupakan kondisi kerja yang berhubungan langsung dengan para karyawan yang ada di tempat kerjanya. Persepsi terhadap lingkungan kerja langsung yang positif membuat karyawan menilai bahwa pusat kerja, kursi, meja dan tata letak atau dekorasi dapat memberikan rasa senang dan nyaman pada diri karyawan untuk berada di tempat kerjanya (Sedarmayanti, 2009). Menurut Robbins dan Coulter (2010) lingkungan kerja yang menarik membuat karyawan senang melakukan pekerjaannya dan bersemangat dalam menyelesaikan berbagai tugas yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, karyawan akan menunjukkan OCB dengan sikap tanggungjawab yang dimilikinya seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki organisasi (Organ, 2006). Menurut Moekijat (2005) seseorang yang mempersepsikan negatif terhadap perlengkapan kerja, mesin-mesin kantor yang dipergunakan maupun tata ruang kantor, berdampak pada karyawan yang merasa hal tersebut sulit mencapai tujuan karena lingkungan kerja kurang memuaskan dirinya untuk menjalani pekerjaan (Kaswan, 2017). Rendahnya keinginan mencapai tujuan membuat karyawan kurang bertanggungjawab, dengan begitu karyawan akan pasif dalam hubungan keorganisasian dan kurang inisiatif untuk merekomendasi bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, hal tersebut terjadi melalui OCB yang dimilikinya (Organ, 2006).

Menurut Sedarmayanti (2009) tujuan organisasi tentunya dapat tercapai ketika perusahaan memberikan lingkungan kerja perantara yang merupakan

lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi setiap kondisi manusia. Lingkungan kerja tersebut dapat berupa sirkulasi udara, pencahayaan, maupun temperatur di ruang kerja yang sesuai dengan standar kesehatan membuat karyawan memiliki penilaian positif terhadap pekerjaannya dengan menjaga ketenangan agar tidak menimbulkan kebisingan yang mempengaruhi konsentrasi para pegawai lainnya saat bekerja. Lebih lanjut, warna yang cerah untuk dinding memberikan efek gairah dan semangat bekerja, sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja para pegawai serta dapat menimbulkan rasa relaks saat bekerja (Wulandari, 2017). Menurut Robbins dan Coulter (2010) karyawan yang merasakan kenyamanan dalam lingkungan kerja membuatnya lebih berkomitmen dan menunjukkan tingginya produktivitas kerja. Lebih lanjut, komitmen yang ada dalam diri karyawan membuatnya menunjukkan perilaku sebagai anggota organisasi yang baik (OCB) dengan loyalitas atau kesetiiaannya pada organisasi sehingga karyawan dapat memajukan serta membela organisasi. Wulandari (2017) menjelaskan bahwa ketika seseorang berpersepsi negatif terhadap lingkungan kerjanya seperti pencahayaan berupa tingkat kecerahan yang kurang baik, suhu udara yang tidak nyaman dan sirkulasi udara yang kurang sejuk, maka hal tersebut membuat karyawan merasakan kejenuhan dalam bekerja sehingga gairah kerja para pegawai berkurang dan kurang maksimalnya pekerjaan yang dihasilkan. Berkurangnya gairah kerja dapat menimbulkan perilaku OCB yang rendah, dimana karyawan akan menunjukkan bentuk ekspresi ketidacintaan, kinerja yang buruk, dan rasa memiliki yang rendah dari anggota organisasi (Robbins dan Judge, 2008).

Menurut Robbins dan Coulter (2010) lingkungan kerja fisik merupakan salah satu komponen terpenting dalam karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya, karena lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan dengan baik. Wulandari (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik yang baik akan membuat para pegawai berpersepsi positif terhadap lingkungan kerjanya. Persepsi tersebut membuat karyawan menunjukkan penilaian positif dalam memandang lingkungan kerjanya yang membuat karyawan lebih loyal dan setia pada organisasi sehingga karyawan memiliki sikap tanggungjawab seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki organisasi melalui OCB yang dimiliki karyawan (Organ, 2006). Menurut Wulandari (2017) lingkungan kerja yang tidak memadai dapat menurunkan kinerja karyawan, sehingga karyawan akan mempersepsikan bahwa lingkungan kerjanya tidak dapat memuaskan kebutuhannya (Wexley & Yukl, 2003). Ketidakpuasan seseorang dalam bekerja akan menimbulkan OCB yang rendah dan membuat karyawan kurang bertanggungjawab, pasif dalam hubungan keorganisasian dan tidak adanya inisiatif untuk merekomendasi bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki (Organ, 2006). Hal tersebut didukung berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Anjari, dkk. (2017) yaitu lingkungan kerja dapat mempengaruhi OCB. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa semakin positif lingkungan kerja fisik maka semakin tinggi OCB, sebaliknya semakin negatif lingkungan kerja fisik maka

semakin rendah OCB. Selain itu hasil penelitian Nurhayati (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari lingkungan kerja terhadap OCB. Lebih lanjut, hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa lingkungan kerja yang baik akan membuat karyawan menjadi warga organisasi yang baik pula (OCB) yaitu dengan bersedia bekerja melebihi deskripsi tugas yang telah ditentukan, sebaliknya lingkungan kerja yang dianggap karyawan kurang baik membuatnya sulit untuk bersedia menjalankan tugas-tugasnya dengan optimal sehingga karyawan enggan untuk memberikan hasil kerja melebihi apa yang diharapkan organisasinya.

D. Hipotesis

Berdasarkan kajian teoritis sebelumnya, maka rumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara persepsi lingkungan kerja fisik dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pramuniaga di Toko X Yogyakarta. Semakin lingkungan kerja fisik dipersepsikan positif, maka semakin tinggi OCB yang dimiliki pramuniaga. Sebaliknya, semakin lingkungan kerja fisik dipersepsikan negatif, maka semakin rendah OCB yang dimiliki pramuniaga.