

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI DIKANTOR POS
BOYOLALI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh :

Sinta Bella Frisca Ardhana

19.11.0053

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2023**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI DIKANTOR POS
BOYOLALI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh :

Sinta Bella Frisca Ardhana

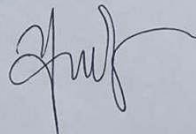
19.11.0053

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sinta Bella Frisca Ardhana
NIM : 19110053
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Pemediasi Dikantor Pos Boyolali.
Disetujui dan Disahkan
Hari : Kamis
Tanggal : 16 Maret 2023

Pembimbing,



Putri Maisara, S.E., M.B.A
NIDN. 0631079301

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Manajemen



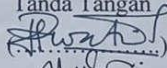
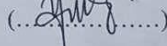
Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A
NIDN. 0610119201

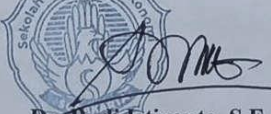
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sinta Bella Frisca Ardhana
NIM : 19110053
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Pemediasi Dikantor Pos Boyolali.

Skrripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Manajemen.

Pada Hari : Senin
Tanggal : 08 Mei 2023
Tim Penguji
Ketua : Ida Ayu Kade, R. K., S.E., M.M.
Anggota : Putri Maisara S.E., M.B.A

Tanda Tangan

(......)

Mengetahui,
Ketua STIE Surakarta

Dr. Budi Istivanto, S.E., MM., M.H
NIDN. 0625127401

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:
**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI DIKANTOR POS
BOYOLALI**

tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa pemberian pegakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Sukoharjo, 20 Maret 2023

Yang Memberi Pernyataan



Sinta Bella F.A

MOTTO

“Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dicapai. Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk diselesaikan. Karena “*Sesungguhnya Allah bebas melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu menurut takarannya.*”

(QS At-Thalaq : 3)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

(Ridwan Kamil)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada ayah dan ibu tercinta yang selalu memberikan ketenangan, kenyamanan, motivasi, dan doa terbaik sehingga saya bisa menyelesaikan masa studi saya, saudara-saudaraku yang selalu memberikan semangat dan sahabatku yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayahnya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Adapun judul skripsi yang diajukan penulis adalah **“Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Sebagai Variabel Pemediasi Dikantor Pos Boyolali”**. Penulisan skripsi dilakukan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen Strata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penulisan skripsi ini telah mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan setulus hati menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada semua pihak yang membantu. Pihak-pihak yang terkait diantaranya:

1. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E.,M.M.,M.H selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E.,M.B.A selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Ibu Putri Maisara S.E.,M.B.A selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta saran dan masukan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu dosen/karyawan STIE Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
5. Seluruh pegawai Kantor Pos Boyolali yang telah memberikan izin dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat baik secara moral maupun material dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Sahabatku yang selalu mendampingi disaat suka maupun duka serta memberi motivasi dan semangat untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi.
8. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki peneliti, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan dapat bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan.

Surakarta, 9 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori	12
1. Kinerja Pegawai.....	12
2. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	13
3. Beban Kerja	14
4. Lingkungan Kerja	15
B. Penelitian Terdahulu.....	17
C. Kerangka Pikir	20
D. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Objek Penelitian	26
B. Jenis dan Sumber Data	26

C. Populasi dan Sampel.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Definisi Operasional	28
F. Teknik Analisis Data	30
1. Uji Instrumen Data	30
2. Uji Asumsi Klasik	32
3. Uji Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Profil Perusahaan.....	37
1. Sejarah Perusahaan.....	37
2. Visi dan Misi	38
3. Persyaratan Utama.....	38
4. Struktur Organisasi.....	39
B. Deskripsi Responden	41
C. Analisis Data	42
1. Uji Instrumen Data	42
2. Uji Asumsi Klasik	45
3. Uji Hipotesis.....	48
D. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Faktor Pendukung Perkembangan Perusahaan Logistik.....	1
Tabel 1.2 Pencapaian Kinerja Pegawai Tahun 2022.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Jumlah Pegawai Kantor Pos Boyolali 2022.....	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	41
Tabel 4.3 Uji Validitas Beban Kerja.....	42
Tabel 4.4 Uji Validitas Lingkungan Kerja.....	43
Tabel 4.5 Uji Validitas OCB.....	43
Tabel 4.6 Uji Validitas Kinerja Pegawai.....	44
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas Struktur 1.....	46
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas Struktur 2.....	46
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas Struktur 1.....	47
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas Struktur 2.....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi.....	48
Tabel 4.14 Hasil Anova.....	52
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peningkatan Laba Pos 2021	2
Gambar 1.2 Data Realisasi Tugas Pegawai 2022.....	5
Gambar 1.3 Tingkat Perilaku OCB Pegawai 2022	8
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegawai 2023	39
Gambar 4.2 Model Penelitian	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner

Lampiran 3. Hasil Uji Instrumen Data

Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5. Hasil Pengujian Hipotesis

Lampiran 6. Hasil *Descriptive Statistics*

ABSTRAK

Industri logistik atau pengiriman barang telah menghadapi persaingan yang ketat sehingga mendorong perusahaan dalam meningkatkan layanan digital dan terdapat beberapa faktor yang mendukung perkembangan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik variabel-variabel dalam penelitian yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah yaitu apakah terdapat pengaruh beban kerja (X1) dan lingkungan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) dengan Organizational Citizenship Behavior (Z) sebagai variabel pemediasi di Kantor Pos Boyolali.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampel jenuh dengan jumlah sampel 59 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, beban kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap OCB, lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap OCB, OCB mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, beban kerja terhadap kinerja pegawai dengan OCB sebagai variabel pemediasi berpengaruh signifikan secara parsial dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan OCB sebagai pemediasi berpengaruh signifikan secara parsial.

Kata Kunci: Beban Kerja, Lingkungan Kerja, OCB, Kinerja Pegawai.

ABSTRACT

The logistics or goods delivery industry has faced intense competition, which has encouraged companies to improve digital services and there are several factors that support the company's development. This study aims to test empirically the variables in the research that have been formulated in the formulation of the problem, namely whether there is an effect of workload (X1) and work environment (X2) on employee performance (Y) through Organizational Citizenship Behavior (Z) as a mediating variable in Boyolali Post Office.

This study used quantitative methods and the sampling technique used was saturated sample technique with a sample of 59 respondents. The results of the analysis show that workload has a significant positive effect on employee performance, work environment has a significant positive effect on employee performance, workload has a significant positive effect on OCB, work environment has a significant positive influence on OCB, OCB has a significant positive influence on employee performance, workload on employee performance with OCB as a mediating variable has a significant effect partially and work environment on employee performance with OCB as a mediating variable has a partial significant effect.

Keywords: Workload, Work Environment, OCB, Employee Performance.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era saat ini, industri logistik atau pengiriman barang telah menghadapi persaingan yang luar biasa karena pandemi *Covid-19* yang mengubah perilaku masyarakat yang selalu menggunakan teknologi. Perusahaan telah meningkatkan layanan digital mereka sehingga perusahaan logistik semakin berkembang dan memicu persaingan ketat. Selain dipengaruhi oleh layanan digital, terdapat sejumlah faktor yang mendorong tumbuhnya bisnis logistik.

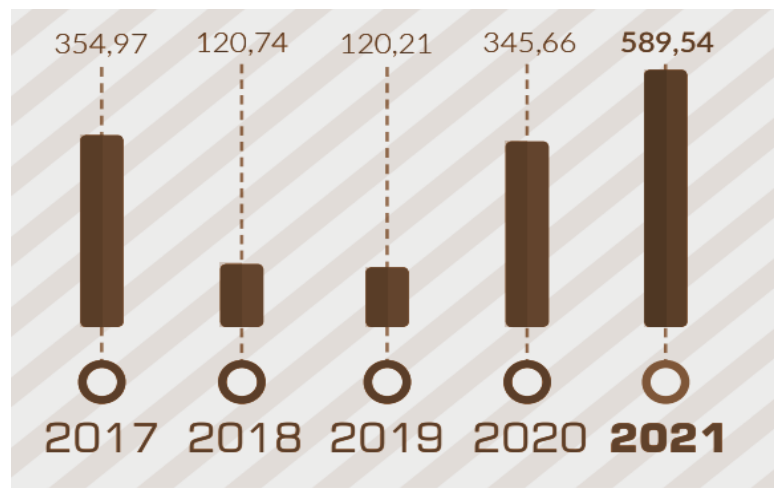
**Tabel 1.1 Faktor Pendukung Pendorong
Perusahaan Logistik 2022**

No	Faktor Pendukung	%
1.	Pertumbuhan Ekonomi	50% - 55%
2.	Inflasi	30%
3.	Indeks Pembangunan Manusia	73,41% - 73,48%

Sumber : Kontan.co.id, 2022.

Pada tabel 1.1 merupakan faktor pendukung yang mendorong perusahaan logistik yang telah disampaikan oleh ketua umum Asosiasi Logistik Indonesia (ALI), Mahendra Rianto. Berdasarkan faktor tersebut, skala konversi rupiah saat ini berada di angka Rp 14.350 untuk setiap dolar AS. Pos Indonesia merupakan salah satu bisnis logistik yang membantu pertumbuhan ekonomi Indonesia. Pos Indonesia mengalami ekspansi pesat saat ini, seperti dilansir cnb.indonesia pada tahun 2022.

Pos Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang logistik atau layanan jasa pengiriman barang yang sudah cukup lama berdiri yaitu pada tahun 1746 sehingga sudah dikenal oleh banyak generasi sejak dahulu dan dikenal sebagai perusahaan logistik yang mengirim barang dengan cepat. Direktur Bisnis Kurir dan Logistik Pos Indonesia, Siti Choiriana mengumumkan bahwa, “Pos Indonesia mulai beroperasi penuh 24 jam tanpa adanya hari libur pada awal Juni 2021, Hal ini dilakukan untuk memenuhi permintaan logistik yang terus meningkat terutama pada masa liburan, sebagai akibat dari perkembangan layanan digital di Indonesia”.



Gambar 1.1 Peningkatan Laba Pos Indonesia 2021

Sumber: Laporan Keuangan Pos Indonesia, 2021.

Pada gambar 1.1, Pos Indonesia melaporkan laba yang dihasilkan sebesar Rp 589,54 miliar. Berdasarkan laporan keuangan Pos Indonesia 2021, pencapaian laba tersebut belum pernah terjadi selama 10 tahun terakhir. Hal ini dipengaruhi oleh program kerja baru dengan menambah layanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu sebagai penyalur Bantuan Sosial Tunai (BST) yang menjadi kontribusi terbesar dalam pendapatan jasa keuangan

karena menyalurkan BST kepada 10,9 juta keluarga penerima manfaat, mengakuisisi proyek pengiriman vaksin covid-19, layanan penyaluran bantuan beras Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) kepada 14,8 juta keluarga penerima manfaat, pembayaran e-tilang, dan pembayaran uang pensiunan.

Direktur Bisnis Kurir dan Logistik Pos Indonesia, Siti Choiriana mengatakan bahwa pencapaian tersebut merupakan hasil kerja yang dilakukan Pos Indonesia dan dampaknya yang signifikan telah diyakini menjadi fondasi yang kokoh untuk menghasilkan kinerja pegawai supaya terus tumbuh ditahun-tahun mendatang. Oleh karena itu, kinerja pegawai perlu diperhatikan dan dikembangkan lagi dengan memperhatikan kinerja pegawai supaya dapat mencapai tujuan dan menjaga keberlangsungan hidup perusahaan. Hal ini didukung oleh teori Suarni, dkk (2022) yang menegaskan bahwa kinerja pegawai sangat mempengaruhi kemajuan perusahaan. Menurut Mangkunegara (2014:9), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya diukur dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukannya dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

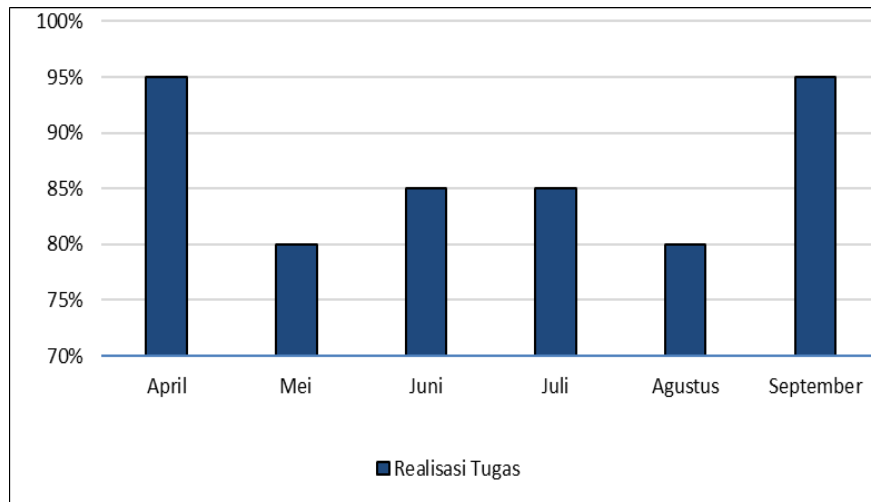
Tabel 2.1 Data Pencapaian Kinerja Pegawai di Kantor Pos Boyolali 2022

No	Divisi	Kinerja
1.	Dukungan Umum (SDM)	80%
2.	Keuangan	75%
3.	Administrasi Umum	75%
4.	Penjualan Ritel dan Keagenan	80%
5.	Operasional	70%

Sumber : Kantor Pos Boyolali, 2022

Berdasarkan tabel 2.1 pencapaian kinerja pegawai Kantor Pos Boyolali yang merupakan cabang dari Pos Indonesia masih terjadi fluktuasi pada pencapaian kinerja di tahun 2022. Manajer Sumber Daya Manusia (SDM) Kantor Pos Boyolali, Nur Tri Wahyuni mengatakan bahwa beban kerja pegawai Kantor Pos Boyolali saat ini meningkat karena adanya program kerja yang baru sehingga menyebabkan pegawai bekerja melewati jam kerja. Hal ini dapat diindikasikan bahwa beban kerja menyebabkan terjadinya fluktuasi pada kinerja pegawai. Dengan adanya beban kerja menjadi salah satu permasalahan yang berakibat pada kinerja pegawai. Sehingga apabila kinerja pegawai menurun akan berakibat buruk bagi perusahaan. Hal tersebut didukung dengan teori Alpin, dkk. (2021) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Namun teori tersebut tidak sejalan dengan teori Jeky, dkk. (2018) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Menurut Sunarso dan Kusdi (2010), beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah tugas yang harus diselesaikan oleh perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Kantor Pos Boyolali mempunyai standar realisasi tugas sebesar 80%, hal tersebut telah disampaikan oleh Manajer SDM Kantor Pos Boyolali, Nur Tri Wahyuni. Pada Gambar 1.2 terdapat realisasi tugas pegawai yang didapat dari Manajer SDM yang menunjukkan bahwa pada bulan-bulan tertentu, berbagai pekerjaan memiliki realisasi tugas yang melebihi standar.



Gambar 1.2 Data Realisasi Tugas Pegawai Kantor Pos Boyolali 2022

Sumber : Kantor Pos Boyolali, 2022.

Menurut Manajer SDM Kantor Pos Boyolali, pada bulan April 2022 mempunyai realisasi tugas sebesar 95% melebihi batas standar akibat peningkatan jumlah paket yang akan dikirim yang mencapai 4.000 per hari. Biasanya paket yang akan dikirim berkisar 1000 paket perhari, hal ini terjadi karena menjelang hari Raya Idul Fitri dan realisasi tugas pada bulan September 2022 meningkat menjadi 95% yang disebabkan oleh adanya program BST. Kemudian pada bulan Juni dan Juli 2022 terdapat realisasi tugas sebesar 85% yang disebabkan oleh penerimaan 800 surat tilang yang dikutip dari Solopos.com.

Beban kerja pegawai dapat diminimalisir dengan adanya lingkungan kerja yang baik supaya dapat meningkatkan kinerja. Hal ini didukung dengan teori Danang (2015) bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang mengelilingi pegawai dan mempengaruhi kinerjanya dalam mengerjakan tugas. Selain itu, didukung juga dengan penelitian Akhmad, dkk. (2021) yang mengatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja.

Namun hal tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Donny dan Grace (2019) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai.

Lingkungan kerja juga menjadi faktor dalam menentukan kinerja pegawai. Menurut Arip (2022), lingkungan kerja yang baik dapat membantu pegawai bekerja lebih baik, sehingga pegawai dapat mencapai hasil yang maksimal untuk masa depan perusahaan.

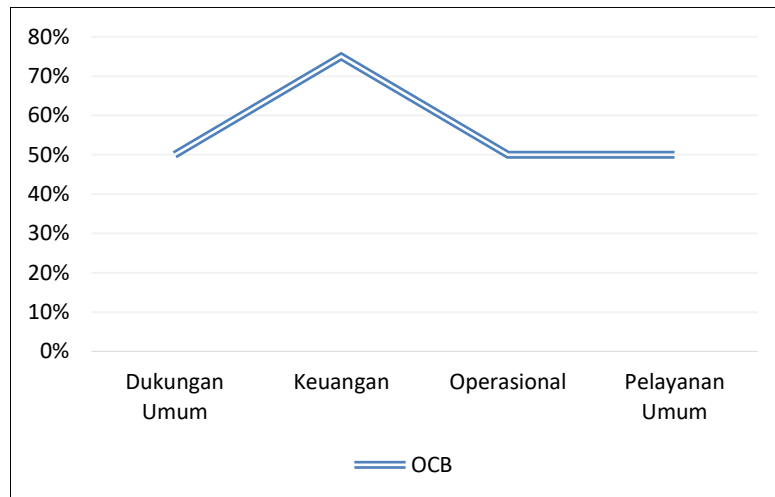
Kondisi lingkungan kerja bisa secara fisik maupun non fisik (Sedarmayanti, 2001). Secara fisik ada beberapa lingkungan kerja di Kantor Pos Boyolali yang dinilai kurang baik yaitu seperti lampu pencahayaan yang kurang terang, AC yang tidak berfungsi dengan baik, dan ada beberapa pegawai yang membiarkan tumpukan kertas berserakan diatas meja. Selain secara fisik, lingkungan kerja di Kantor Pos Boyolali secara non fisik yaitu hubungan sesama rekan kerja maupun atasan.

Lingkungan kerja sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan supaya pegawai merasa aman dan nyaman dalam menjalankan tugasnya. Hal ini didukung dengan teori Diah (2016), bahwa tempat kerja memberikan kenyamanan yang tinggi bagi para pekerja. Dengan adanya lingkungan kerja yang baik akan berdampak positif bagi perusahaan. Selain adanya beban kerja dan lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, perusahaan juga perlu peran ekstra pegawai diluar dari tugas pokoknya yang diharapkan bisa memberikan kontribusi pada perusahaan seperti perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini didukung dengan teori Robbins dan Judge

(2013), perusahaan dianggap berhasil apabila perusahaan berhasil jika pegawai mau bekerja sama, saling membantu, memberikan masukan, berperan aktif, dan memberikan layanan tambahan selain menjalankan tanggung jawab utamanya. dan memanfaatkan waktu mereka dengan baik di tempat kerja.

OCB pada dasarnya harus diperhatikan oleh perusahaan karena juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Hal ini didukung oleh teori Istiqomah, dkk. (2022) bahwa dengan adanya perilaku OCB pada pegawai akan membuat kinerja semakin meningkat. Menurut Afandi (2018:181), OCB yaitu perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan perusahaan.

Berdasarkan gambar 1.3 yaitu hasil wawancara tingkat perilaku OCB yang diterima setiap divisi. Wawancara tersebut dilakukan oleh beberapa manajer seperti Manajer SDM mengatakan bahwa pegawai mempunyai perilaku OCB sebesar 50%, Manajer Pelayanan Umum mengatakan bahwa mempunyai perilaku OCB sebesar 50% hal ini ditunjukkan dengan adanya pegawai yang membantu dalam mempersiapkan materai yang akan dikirim, Manajer Operasional mengatakan bahwa mempunyai perilaku OCB 50% yang ditunjukkan dengan adanya bagian penerimaan barang dari Solo yang melakukan pekerjaan melebihi jam kerja, dan Manajer Keuangan mengatakan bahwa menerima perilaku OCB sebesar 75%.



**Gambar 1.3 Tingkat Perilaku OCB
Pegawai Kantor Pos Boyolali 2022**
Sumber : Kantor Pos Boyolali, 2022.

Dari data tersebut menunjukkan bahwa divisi keuangan memiliki perilaku OCB yang paling tinggi, hal ini terjadi karena pada divisi keuangan hanya mempunyai 3 pegawai tetapi saat ini mempunyai banyak tugas yang harus diselesaikan karena adanya program bantuan sosial yaitu BST. OCB sangat diharapkan memberi keuntungan untuk perusahaan dan dimiliki oleh setiap individu pegawai karena perilaku OCB tidak dapat ditumbuhkan melalui kontrak kerja pegawai tetapi timbul dengan kesadaran diri yang dimiliki oleh pegawai.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait tentang beban kerja, lingkungan kerja, OCB, dan kinerja yang ada di Kantor Pos Boyolali. Maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu **“Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Pemediasi Di Kantor Pos Boyolali”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap kinerja pegawai.
2. Apakah ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
3. Apakah ada pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap OCB.
4. Apakah ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja terhadap OCB.
5. Apakah ada pengaruh signifikan antara OCB terhadap kinerja pegawai.
6. Apakah ada pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap kinerja pegawai dengan OCB sebagai variabel pemediasi.
7. Apakah ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan OCB sebagai variabel pemediasi.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap OCB.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap OCB.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh OCB terhadap kinerja pegawai.

6. Menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai dengan OCB sebagai variabel pemediasi.
7. Menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan OCB sebagai variabel pemediasi.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan secara praktis maupun teoritis. Berikut merupakan manfaat penelitian secara praktis dan teoritis yang dijabarkan secara terperinci:

1. Secara Praktis

- a) Manfaat bagi peneliti

Dengan melakukan penelitian ini, menjadi kesempatan bagi peneliti dalam melaksanakan teori yang telah didapat saat di perkuliahan sehingga dapat menambah wawasan bagi peneliti dalam berorganisasi yang berhubungan dengan kinerja.

- b) Manfaat bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya supaya bisa menjadi sumber referensi sebagai pembanding dengan penelitian dimasa yang akan datang dan juga untuk menggali informasi di bidang sumber daya manusia (SDM) yang berkaitan dengan beban kerja, lingkungan kerja, kinerja, dan OCB.

2. Secara Teoritis

a) Manfaat bagi instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi informasi dan masukan bagi Kantor Pos Boyolali melalui analisis yang sudah dipaparkan dalam penelitian supaya dapat meningkatkan kinerja pegawai yang baik dan digunakan sebagai bahan pertimbangan serta sebagai bahan evaluasi kedepannya untuk perusahaan dalam mengembangkan kinerja pegawai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kinerja Pegawai

Menurut Hasibuan (2016), kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dilakukan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan kemampuan, pengalaman, keinginan, dan waktu. Sedangkan menurut Kaswan (2017: 278), Penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan yang memberikan kontribusi atau nilai tambah bagi tujuan perusahaan, inilah yang mencerminkan kinerja pegawai.

Indikator kinerja pegawai menurut Setiawan (2014:1477) adalah sebagai berikut:

- a. Manajemen waktu dalam menyelesaikan tugas dengan tepat.
- b. Jam kerja yang sesuai adalah kemampuan pegawai dalam mematuhi pedoman yang berhubungan dengan kapan harus masuk atau pulang kerja.
- c. Tingkat kehadiran pegawai yang dilihat dari jumlah ketidak hadiran pegawai selama periode tertentu dalam suatu perusahaan.
- d. Kerjasama antar pegawai adalah kemampuan pegawai untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas tertentu secara efektif dan efisien.

2. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

OCB yaitu perilaku pegawai bebas yang tidak ada kaitanya dengan system penghargaan dan berpotensi meningkatkan efisiensi operasional perusahaan (Titisari, 2014:6). Sedangkan OCB menurut Organ (2017) yaitu sikap dan perilaku yang bermanfaat bagi perusahaan tetapi tidak dapat ditemukan dalam kewajiban peran formal, kontrak, atau kompensasi. Akan lebih mudah bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya jika seorang pegawai bersedia bekerja diluar tanggung jawab formalnya.

Di dalam OCB terdapat beberapa indikator atau dimensi menurut Titisari (2014:7), yaitu sebagai berikut :

- a. *Altruism*, kesediaan pegawai untuk saling menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.
- b. *Courtesy*, perilaku membantu mencegah timbulnya konflik ditempat kerja
- c. *Conscientiousness*, melaksanakan tugas dan tanggung jawab lebih dari yang diantisipasi.
- d. *Sportsmanship* (sikap sportif), perilaku pegawai yang menerima keadaan terkini dalam perusahaan tanpa mengajukan keberatan.
- e. *Civic Virtue* (moral kemasyarakatan), perilaku pegawai yang berinisiatif dalam berkontribusi dan menjaga sumber dayanya untuk pertumbuhan perusahaan.

OCB juga mempunyai manfaat, berikut adalah manfaat OCB menurut Kusumajati (2014):

- a. Hasil kerja yang dimiliki rekan kerja dapat bertambah.
- b. Hasil kerja yang dimiliki oleh manajer dapat bertambah karena pegawai menerapkan *civic virtue* (memberikan ide atau masukan) sehingga dapat mempengaruhi hasil kerja.
- c. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas manajer melalui dimensi *conscientiousness* seperti membantu pegawai baru memahami pekerjaan.
- d. Membantu dan menjaga keharmonisan dalam kelompok kerja karena pegawai menerapkan dimensi *courtesy* khususnya menjaga hubungan baik dengan rekan kerja.
- e. Sebagai metode yang efisien untuk mengatur kegiatan untuk kelompok kerja.
- f. Menciptakan lingkungan yang ramah seperti pegawai yang saling membantu (*altruism*) dan mengikuti semua peraturan (*sportsmanship*)
- g. Menstabilkan kinerja perusahaan.
- h. Meningkatkan kapasitas perusahaan dalam penyesuaian perusahaan.

3. Beban Kerja

Menurut Koesoemowidjojo (2017:33), beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah tugas yang harus diselesaikan oleh perusahaan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Beban kerja digunakan sebagai perbandingan kemampuan pegawai dengan tuntutan pekerjaan yang artinya apabila pegawai memiliki kemampuan kerja lebih tinggi dari tuntutan pekerjaan akan menimbulkan kebosanan, sebaliknya jika kemampuan

pegawai lebih rendah dari tuntutan pekerjaan maka akan muncul perasaan kelelahan yang lebih.

Menurut Koesoemowidjojo (2017:33), indikator beban kerja diantaranya :

a. Kondisi Pekerjaan.

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah sejauh mana kemampuan dan pemahaman pegawai tentang pekerjaan yang bersangkutan.

b. Penggunaan Waktu Kerja.

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) dapat meminimalisir beban kerja pegawai.

c. Target yang Harus Dicapai.

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh pegawai. Semakin kecil waktu yang dihabiskan untuk melakukan pekerjaan tertentu atau tidak imbang antara kesempatan untuk menyelesaikan target pelaksanaan dan volume pekerjaan yang diberikan maka akan semakin besar tanggung jawab yang didapat dan dirasakan oleh pegawai.

4. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pegawai yang mempengaruhi perilaku pegawai untuk mendapat rasa nyaman, aman serta rasa puas dalam melakukan dan menuntaskan pekerjaan yang diberikan oleh atasan (Anam, 2018:46). Sedangkan menurut Sedarmayanti

(2017) Lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah pegawai yang terdapat beberapa fasilitas pendukung didalamnya untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Indikator lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2017:45), yaitu :

a. Lingkungan kerja fisik

1) Lingkungan kerja fisik, yaitu :

- a) Pencahayaan
- b) Sirkulasi ruang kerja
- c) Tata letak ruang
- d) Dekorasi
- e) Kebisingan

2) Lingkungan kerja non fisik, yaitu :

- a) Hubungan kerja dengan atasan
- b) Hubungan kerja dengan sesama rekan kerja

Perilaku pegawai dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja non fisik, seperti hubungan antar pekerja yang sangat penting untuk pekerjaan mereka, terutama bagi pekerja kelompok.. Konflik dapat membuat kondisi kerja menjadi lebih sulit dan menurunkan moral pegawai. Namun jika hubungan kerja yang baik antara satu sama lain dapat meningkatkan kepercayaan diri bagi pegawai, dimana mereka bekerja sama atau saling membantu dalam menyelesaikan suatu tugas..

B. Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai variabel pemediasi yang digunakan peneliti sebagai landasan teori yang akan digunakan sebagai pembanding dalam melakukan penelitian.

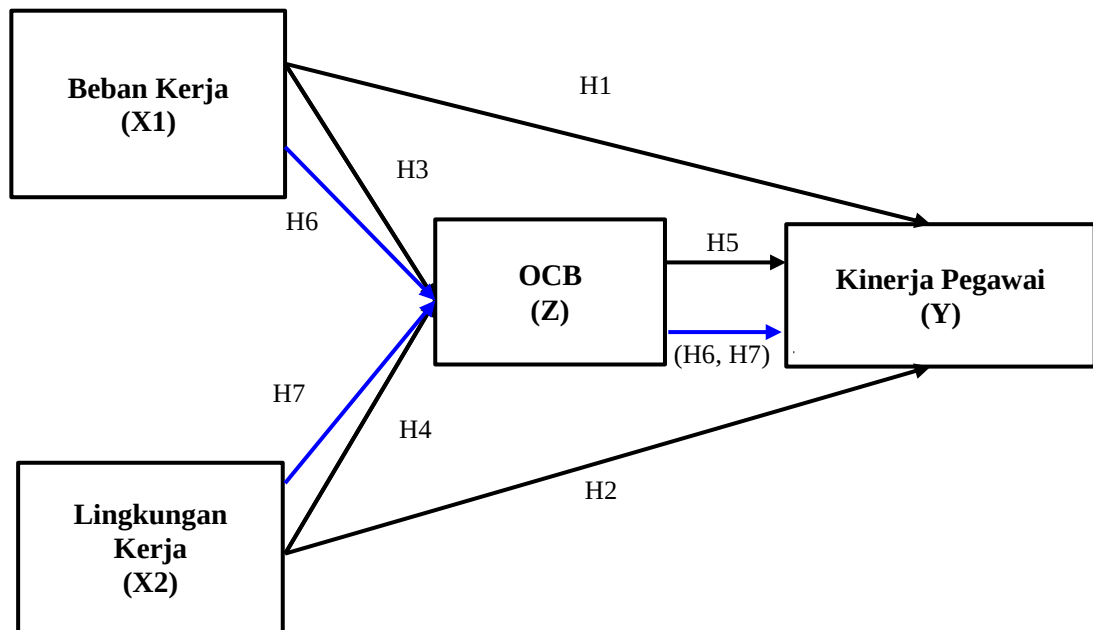
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel	Hasil
1.	Istiqomah Rihadatul Aisy, dkk. (2022)	Pengaruh Beban Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Melalui Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Situbondo)	Beban Kerja (X1) Komitmen Organisasi (X2) Kinerja (Y) OCB (Z)	Hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung dengan menggunakan aplikasi smart PLS 3.0 menunjukkan bahwa : a) Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB, b) Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB, c) Beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja ASN, d) Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja ASN, e) OCB berpengaruh signifikan terhadap Kinerja ASN. Hasil uji hipotesis pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa a) Variabel beban kerja terhadap Kinerja ASN melalui OCB berpengaruh parsial signifikan. b) Komitmen Organisasi terhadap Kinerja ASN melalui OCB berpengaruh parsial signifikan.

2.	Moh.Yanuar Rifky (2022)	Pengaruh Motivasi, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) Di Yayasan Pendidikan Islam Darus Sa'adah Jember	Motivation (X1) Beban Kerja (X2) Lingkungan Kerja (X3) Kinerja (Y) OCB (Z)	Hasil analisis menunjukkan bahwa: a) Motivasi berpengaruh signifikan terhadap OCB. b) Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB. c) Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB. d) Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. e) Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. f) Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
3.	Arip Khaerudin, dkk. (2022)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai Pemediasi di KPP Perusahaan Masuk Bursa	Lingkungan Kerja (X1) Komitmen Organisasi (X2) Kinerja (Y) OCB (Z)	Dari hasil penelitian diketahui bahwa a) Lingkungan kerja, komitmen organisasi, OCB memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. b) OCB secara parsial memediasi pengaruh lingkungan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan.
4.	Talia Cindrakasih, dkk. (2020)	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Sebagai Variabel Intervening	Kepemimpinan Transformasional (X1) Lingkungan Kerja (X2) Kinerja (Y) OCB (Z)	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa: a) Kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh terhadap OCB dan kinerja. b) Lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. c) Lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. d) OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

5.	Suhardi (2019)	Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi Jiwa Di Kota Batam Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Sebagai Variabel Intervening	Motivasi (X1) Kompetensi (X2) Lingkungan Kerja (X3) Kompensasi (X4) Kinerja (Y) OCB (Z)	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa : a) Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB b) Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan c) Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap OCB d) Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan e) Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB f) Lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan g) Kompensasi berpengaruh tidak signifikan terhadap OCB h) Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan i) OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan asuransi jiwa di kota Batam. Pengaruh variabel intervening OCB Baik variabel Motivasi, Kompetensi, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi apabila melalui OCB justru akan memperlemah kinerja karyawan asuransi jiwa di kota Batam.
----	-------------------	---	---	---

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka pikir

Keterangan pada kerangka pikir :

1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas yaitu variabel yang menyebabkan perubahan pada variabel terikat atau disebut juga sebagai variabel yang mempengaruhi nilai variabel terikat (Sugiyono, 2017). Variabel bebas yang terdapat pada penelitian ini yaitu beban kerja (X1) dan Lingkungan Kerja (X2).

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat yaitu variabel yang nilainya tergantung dan dipengaruhi oleh variabel bebas (Sugiyono, 2017). Variabel terikat pada penelitian ini yaitu kinerja pegawai (Y).

3. Variabel Mediasi (Z)

Variabel mediasi merupakan variabel penyela/antara yang terletak di antara variabel bebas (*independen*) dan terikat (*dependen*), sehingga

variabel bebas tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2107:40) . Variabel mediasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu OCB.

D. Hipotesis

1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Penelitian yang dilakukan oleh Ryani Dhyan, dkk. (2020), mengatakan bahwa dengan adanya beban kerja yang meningkat akan diiringi oleh meningkatnya kinerja pegawai, karena pegawai mempunyai kemampuan yang sesuai dengan beban kerja yang didapatkannya. Oleh karena itu, pegawai dapat menyelesaikan beban kerjanya dengan tepat waktu sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fita, dkk. (2022) yang mempunyai hasil bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Intan Marleni, dkk. (2022), yang juga mempunyai hasil bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Merujuk pada uraian di atas, hipotesis pertama pada penelitian ini yaitu **H₁ : Beban Kerja Mempunyai Pengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai.**

2. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Pada penelitian yang dilakukan oleh Indiargo, dkk. (2022) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap suatu pekerjaan, sehingga perusahaan akan menanggapi dengan serius. Apabila suatu perusahaan memiliki lingkungan kerja yang baik akan

mempengaruhi kinerja pegawainya semakin baik dan meningkat. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Komang Arin dan I Komang Ardana (2022), yang mempunyai hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sejalan dengan teori Nurdin Latif, dkk. (2022), yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis kedua pada penelitian ini adalah **H₂ : Lingkungan Kerja Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai.**

3. Pengaruh Beban Kerja Terhadap OCB.

Beban kerja mempunyai dampak terhadap OCB karena karyawan akan terdorong untuk memberikan bantuan kepada rekan kerja guna mencapai tujuan perusahaan. Pada perilaku ini memberikan dampak baik terhadap perusahaan. Adanya Beban kerja yang diimbangi dengan meningkatnya OCB memberikan keuntungan bagi perusahaan. Sehingga ketika beban kerja meningkat dan perilaku OCB juga meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novi, dkk. (2022) yang mempunyai hasil beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Merujuk pada uraian tersebut, hipotesis ketiga pada penelitian ini yaitu **H₃: Beban Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap OCB.**

4. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap OCB.

Pada penelitian sebelumnya menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karena semakin baik

lingkungan kerja di sekitar pegawai maka akan semakin meningkatkan perilaku OCB pegawai (Semuel Kailola, 2019). Suatu kondisi lingkungan kerja dalam perusahaan baik, maka akan meningkatkan hubungan baik antar pegawai sehingga pegawai dapat saling membantu dan mengingatkan. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Adi, dkk. (2019) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap OCB. Berdasarkan hipotesis keempat pada penelitian ini yaitu **H4: Lingkungan Kerja Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap OCB.**

5. Pengaruh OCB Terhadap Kinerja Pegawai.

Kinerja pegawai tidak hanya berhubungan dengan kemampuan untuk menyelesaikan tugas tetapi juga dipengaruhi oleh perilaku OCB. Ketika perilaku OCB pegawai meningkat maka kinerja pegawai juga meningkat. OCB tergolong baik dapat dilihat dari perilaku pegawai yang saling membantu meringankan pekerjaan. Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Taufik dan Jiki (2022) dan Mela Fatmawati, dkk. (2022) menyatakan bahwa perilaku OCB mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, jika perilaku OCB semakin tinggi maka kinerja juga semakin tinggi. Perilaku OCB mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cintia, dkk. (2022), yang mempunyai hasil bahwa OCB mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis kelima adalah **H5: OCB Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai.**

6. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Dengan OCB Sebagai Pemediasi

Beban kerja yang dimiliki oleh setiap pegawai akan meningkatkan kinerja, karena adanya beban kerja tersebut diimbangi dengan perilaku OCB. Pegawai akan merasa beban kerjanya berkurang karena adanya tingkat perilaku OCB pegawai yang tinggi dan pekerjaan dapat selesai tepat waktu, sehingga kinerja pegawai meningkat (Moh.Yanuar, 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah, dkk. (2022) yang menyatakan bahwa beban kerja terhadap kinerja melalui OCB mempunyai pengaruh parsial signifikan. Merujuk pada uraian yang telah dipaparkan, maka hipotesis keenam dalam penelitian ini yaitu **H₆ : Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan OCB Berpengaruh Signifikan Secara Parsial.**

7. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Dengan OCB Sebagai Pemediasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arip, dkk. (2022), mempunyai hasil bahwa lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai melalui OCB mempunyai pengaruh parsial signifikan. Dengan adanya lingkungan kerja yang membuat pekerja merasakan nyaman serta betah akan menghasilkan individu yang mempunyai tingkat OCB yang baik. Perilaku OCB telah memberikan upaya lebih dari ekspektasi guna mendukung pencapaian target kerja sehingga kinerja menjadi meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tikasari (2021) yang mempunyai hasil bahwa lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan OCB ssebagai

pemediasi berpengaruh signifikan secara parsial. **H₇: Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan OCB Sebagai Pemediasi Berpengaruh Signifikan Secara Parsial.**

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pos Boyolali.
2. Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pos Boyolali.
3. Beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB pegawai Kantor Pos Boyolali.
4. Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB pegawai Kantor Pos Boyolali.
5. OCB berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.
6. Beban kerja terhadap kinerja pegawai dengan OCB sebagai pemediasi berpengaruh signifikan secara parsial.
7. Lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan OCB sebagai pemediasi berpengaruh signifikan secara parsial.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, adapun beberapa saran yang diberikan peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a) Beban kerja merupakan variabel yang positif signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Pos Boyolali. Dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan dan mengarahkan pegawai supaya menjadi perusahaan yang mampu menghadapi persaingan yang ketat dengan adanya tugas kerja yang bertambah. Peneliti mengharapkan dengan melalui peningkatan target perusahaan seperti meningkatkan program bansos dan menambah layanan pengiriman paket dari *online shop*. Sehingga dengan bertambahnya tugas yang sesuai dengan kemampuan pegawai Kantor Pos Boyolali akan meningkatkan target perusahaan dari waktu ke waktu.
- b) Lingkungan kerja merupakan variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Peneliti mengharapkan perusahaan untuk meningkatkan keamanan yang ada di perusahaan seperti menambah satpam karena satpam di kantor pos Boyolali hanya ada 1 dan memberikan sensor alarm pintu pada penyimpanan brankas supaya meminimalisir pencurian dan pegawai dapat bekerja lebih aman dan nyaman.
- c) Beban kerja merupakan variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Diharapkan di Kantor Pos Boyolali mempunyai beban kerja yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki setiap pegawainya dan mempertahankan perilaku OCB yang dimiliki setiap pegawainya.

Dengan cara mempertahankan program-program baru yang dilakukan oleh perusahaan saat ini dan saling membantu dan mengingatkan tugas kepada rekan kerja. Sehingga pegawai dapat bekerja lebih efisien dalam menyelesaikan tugas tepat waktu.

- d) Lingkungan kerja merupakan variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Dari penelitian ini diharapkan lingkungan kerja di Kantor Pos Boyolali selalu dipertahankan dengan menjaga hubungan yang baik seperti komunikasi antar pegawai maupun antar atasan. Sehingga dengan adanya lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan perilaku OCB pegawainya.
- e) OCB merupakan variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Dari penelitian ini, diharapkan dapat digunakan perusahaan dalam meningkatkan perilaku OCB pegawai dengan memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku OCB. Dengan cara melakukan evaluasi kepada pegawai dengan melakukan diskusi mengenai kendala pegawai agar diberi masukan supaya dapat terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan dan meningkatkan keahlian atau pengetahuan supaya dapat beradaptasi dengan perubahan yang ada dalam perusahaan dengan cepat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya tidak berpaku pada variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu beban kerja, lingkungan kerja, OCB, dan kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan variabel bebas dalam

penelitian ini hanya berpengaruh 34%-43% sedangkan sisanya 56%-65% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Sehingga dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, C.(2018). Pengaruh Motivasi,Kompetensi, Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Di Sekolah Menengah Kejuruan Unggulan NU Mojoagung Kabupaten Jombang”.Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam. Vol. 04. No. 01.
- Arin Octarina, K., & Komang Ardana, I. (2022). Peran Stres Kerja Memediasi Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Como Shambhala Estate. 11(1), 102–126.
<https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2022.V11.I01.P06>
- Bab IV Metode Penelitian. Dikutip Dari Repository.Poltekkes-Denpasar.Ac.Id. <http://Repository.Poltekkes.Denpasar.Ac.Id/7335/5/Bab%20iv%20metode%20penelitian.Pdf> . Diakses Pada Tanggal 2 November 2022
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Komitmen Dan Kinerja Karyawan Pada PT Rubber Wood Industries Indo, P., Siak Hulu, K., Kampar Ervi Anggriyanti, K., Sasmita, J., Chairilisyah, D., & Lancang Kuning, U. (2022b). Effect Of Workload And Compensation On Commitment And Employee Performance At PT. Rubber Wood Industries Indo, Siak Hulu District, Kampar Regency. In *Management Studies And Entrepreneurship Journal* (Vol. 3, Issue 2). <http://Journal.Yrpioku.Com/Index.Php/Msej>
- Bisnis Logistik Dan Ekspedisi Diprediksi Makin Tumbuh Tahun Ini. Dikutip Dari Kontan.Co.Id. <https://Industri.Kontan.Co.Id/News/Bisnis-Logistik-Dan-Ekspedisi-Diprediksi-Makin-Tumbuh-Tahun-Ini>. Diakses Pada 2 November 2022.
- Bisnis, J. A., Rolos, J. K. R., Sambul, S. A. P., Rumawas, W., Studi, P., Bisnis, A., & Administrasi, J. I. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota (Vol. 6, Issue 4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/21074>
- Bustami, T., & Heryanto, J. (N.D.). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Prioritas Cabang Bengkulu. In *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains* (Vol. 3, Issue 2). www.jurnal.umb.ac.id
- Cindrakasih, T., Azizah, S. N., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Bangsa, P. (N.D.). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Melalui Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening. In *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen* (Vol. 2, Issue 3). <http://Journal.Stieputrabangsa.Ac.Id/Index.Php/Jimmba/Index>
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Darmawan, A., Syakuro, A., & Bagis, F. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Dan Pengembangan Karir, Terhadap Kinerja Karyawan Muslim Dengan

- Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Sambel Layah Corporation Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(02), 1937–1948.
<https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/3703>
- Definisi operasional. https://penerbitdeepublish.com/definisi-operasional/#1_Sutama. Di Akses Pada 21 Januari 2023.
- Diah Nurhayati-Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Study Kasus Pada PT. Perwirabhakti Sentra Sejahtera Di Kota Semarang Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi). (2016).
<http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/477/463>
- Ekonomi, F., Bisnis, D., Fatmawati, M., Sulistyowati, L. N., & Asmike, M. (2022a). Simba Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi 4 Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi (SIMBA) 4 Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Magetan.
<http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SIMBA/article/viewFile/3258/2606>
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali,. Imam.. 2016. Aplikasi. Analisis. Multivariate. Dengan. Program. IBM .SPSS. 23. Semarang : Penerbit. Universitas. Diponegoro.
- Hammam Zaki, O. (N.D.). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan Pt. Adira Quantum Multifinance Cabang Pekanbaru.
<https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/view/5598>.
- Hasibuan, M. (2016). Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah Edisi Ke-7. In Jakarta: Bumi Aksara
- Hermawan, N. K., Kirana, K. C., & Wiyono, G. (2022). Pengaruh beban kerja dan stres kerja pada ocb (organizational citizenship behavior) dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi. *Akuntabel*, 19(1), 181–188. <https://doi.org/10.30872/jakt.v19i1.10655>.
- Ini 5 Daftar Perusahaan Logistik Di Indonesia, Siapa Saja?. Dikutip Dari Cnb.Indonesia.
<https://Www.Cnbindonesia.Com/Mymoney/20220615185115-72-347454/Ini-Daftar-5-Perusahaan-Logistik-Di-Indonesia-Siapa-Saja>.
 Diakses Pada Tanggal 2 November 2022.
- Judge, S. and T. A. (2013). Stephen Robbins and Timothy A. Judge, Organizational Behavior, Fifteenth Edition (USA: Pearson, 2013), h. 61. (Fifteenth). USA: Pearson.
- Kailola, S. (2018). 62 Pengaruh Kepribadian Dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Kinerja Tenaga Medis (Studi Pada Rumah Sakit Sumber Hidup Dan Rumah Sakit Hative Dikota Ambon) (Vol. 2, Issue 2).
<https://ojs.unpatti.ac.id/index.php/manis/article/view/724>

- Kaswan. 2017. Psikologi Industri dan Organisasi. Bandung: Alfabeta
- Khaerudin, A., & Yani, A. (2022a). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Pemediasi Di KPP Perusahaan Masuk Bursa (Vol. 27, Issue 1). <https://ojs.labora.ac.id/index.php/bisnis/article/view/9/4>
- Koesomowidjojo, S.M. 2017. Analisis Beban Kerja. Raih Asa Sukses, Jakarta.
- Krista, N., 1*, H., Chandra Kirana, K., & Wiyono, G. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Pada OCB (Organizational Citizenship Behavior) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. 19(1), 181–188. <https://doi.org/10.29264/Jakt.V19i1.10655>
- Kurnia, N. A., & Sitorus, D. H. (N.D.). Pengaruh Beban Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. In Jurnalvalue (Vol. 17, Issue 1). <https://e-journal.umc.ac.id/index.php/VL/article/view/2536>
- Kurnianto, D., & Kharisudin, I. (2022). Analisis Jalur Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Intervening Organizational Citizenship Behavior. Prisma, Prosiding Seminar Nasional Matematika, 5, 740–751. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/prisma/>
- Kusumajati, D. A. (2014). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada Perusahaan. Humaniora, 5(1), 62. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i1.2981>
- Lombogia, C., Trang, I., Ch Pandowo, M. H., Ekonomi Dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi, J. (2022). Pengaruh Organizational Citizen Behavior (OCB) Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Tomohon) The Effect Of Organizational Citizenship Behavior (OCB) And Organizational Commitment On Employee Performance (Study On Employees Of The Tomohon City Transportation Service). 10(2), 671–681. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/39588/0>
- Memahami Analisis Regresi. Dikutip Dari Accounting.Binus.Ac.Id. [https://Accounting.Binus.Ac.Id/2021/08/12/Memahami-Analisis-Regresi-Linear-Berganda/#:~:Text=Regresi%20linear%20berganda%20merupakan%20model,Dependen%20\(Ghozali%2c%202018\)](https://Accounting.Binus.Ac.Id/2021/08/12/Memahami-Analisis-Regresi-Linear-Berganda/#:~:Text=Regresi%20linear%20berganda%20merupakan%20model,Dependen%20(Ghozali%2c%202018)). Diakses Pada 6 November 2022.
- Neksen, A., Wadud, M., & Handayani, S. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Jam Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Grup Global Sumatera. Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM, 2(2), 105–112. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i2.282>
- Nurhasanah, N., Jufrizen, J., & Tupti, Z. (2022a). Pengaruh Etika Kerja, Budaya Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah), 5(1), 245–261. <https://doi.org/10.36778/Jesya.V5i1.618>

- Nurhayati, D., Minarsih, M., & Wulan, H. S. (2002). Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus Pada PT. Perwirabhakti Sentrasejahtera Di Kota Semarang). *Journal of Management*, 2(2), 1–24.
- Okarina, Komang, Arin; Ardana, I, K. (2022). Peran Stres Kerja Memediasi Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Como Shambhala Estate. *E-Journal Management*, 11(1), 102–126.
- Parashakti, R. D., & Putriawati. (2020). Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3), Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(3), 290–304. <https://doi.org/10.31933/jimt.v1i3.113>
- Pengaruh Beban Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Melalui Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Situbondo). (N.D.-A). <https://unars.ac.id/ojs/index.php/jme/article/view/1772>.
- Pengertian Beban Kerja. <https://nsd.co.id/posts/10002-pengertian-beban-kerja.html>. Diakses Pada 4 Desember 2022.
- Pengertian Kinerja. [https://educhannel.id/blog/artikel/kinerja-karyawan.html#:~:text=Pengertian%20Kinerja%20Karyawan&text=Sedangkan%20menurut%20Mangkunegara%20\(2014%3A9,tanggung%20jawab%20yang%20diberikan%20kepadanya%E2%80%9D](https://educhannel.id/blog/artikel/kinerja-karyawan.html#:~:text=Pengertian%20Kinerja%20Karyawan&text=Sedangkan%20menurut%20Mangkunegara%20(2014%3A9,tanggung%20jawab%20yang%20diberikan%20kepadanya%E2%80%9D).
- Populasi dan Sampel Penelitian (Pengertian, Proses, Teknik Pengambilan dan Rumus). <https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html>
- Pos Indonesia Bertransformasi Agar Tumbuh Kian Tinggi. Dikutip Dari Swa.Co.Id. <https://Swa.Co.Id/Swa/Business-Update/Pos-Indonesia-Bertransformasi-Agar-Tumbuh-Kian-Tinggi#:~:Text=Bisa%20dibidang%202021%20menjadi%20tahun,Sebesar%20rp%20342%2c1%20miliar>. Diakses Pada 6 November 2022.
- Prastyo, I. D., & Santoso, B. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Crew Burger King Surabaya Timur. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), 513–528. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i2.689>
- Purnamie Titisari. 2014. Peranan Organizational Citizenship Behavior. Bandung: Mitra wacana media
- Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). 2(4). <https://Doi.Org/10.31933/Jimt.V2i4>
- Rifky, M. Y., Tinggi, S., Islam, A., Sibawayhie, A., & Situbondo, B. (N.D.-A). The Influence Of Motivation, Workload, And Work Environment On Teacher Performance Through Organizational Citizenship Behavior (OCB) At The Darus Sa'adah Islamic Education Foundation Jember. <http://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/lantabur/article/view/4579>

- Saputra, A., Kirana, K. C., Septyarini, E., Kunci, K., Kerja, L., Kerja, M.-S., & Kerja, K. (N.D.). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb). 10(2), 85–92. [Http://Ejournal.Uika-Bogor.Ac.Id/Index.Php/Inovator/Index](http://Ejournal.Uika-Bogor.Ac.Id/Index.Php/Inovator/Index)
- Sedarmayanti. 2001. Manajemen Perkantoran Modern. Bandung: Mandar Maju.
- Sekaran, U. (2010). Research methods for business: A skill building approach. New Jersey: John Willey & Son
- Setiawan, Ferry dan Dewi, Kartika. 2014. ”Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Berkat Anugrah”. Jurnal. Denpasar: Universitas Udayana, Halaman 27
- Suhardi, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Asuransi Jiwa Di Kota Batam Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Benefita, 4(2), 296. <https://doi.org/10.22216/jbe.v4i2.3670>
- Susilo, D., & Muhardono, A. (2021). Nomor 02. In Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (Vol. 24). [Www.Jurnal.Unikal.Ac.Id/Index.Php/Je](http://www.jurnal.unikal.ac.id/index.php/je)

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

LEMBAR KUESIONER

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Perkenalkan saya Sinta Bella Frisca Ardhana mahasiswa jurusan Manajemen dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka menyusun Tugas Akhir Skripsi dengan judul "**Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai Variabel Intervening di Kantor Pos Boyolali**".

Sehubung dengan hal tersebut saya mengharap ketersediaan saudara/i untuk berkenan meluangkan waktu menjadi responden dengan mengisi kuesioner ini secara lengkap dan memberikan jawaban yang sesuai sehingga dapat digunakan sebagai penelitian.

Atas ketersediaanya untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Wasalamuallaikum, Wr.wb.

KUESIONER PENELITIAN

A. Identitas Responden

Nama :

Divisi : ☐ Administrasi Umum
☐ Audit dan Dukungan Umum
☐ Operasional
☐ Ritel dan Agen
☐ Keuangan
☐ Pengawas Outlet dan Cabang

Lama Bekerja : ☐ $\leq$ 1 Tahun
☐ 1 – 3 Tahun
☐ 3 – 5 Tahun
☐ $\geq$ 5 Tahun

B. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pertanyaan yang diberikan dengan jujur dan sebenarnya.
2. Bacalah pertanyaan terlebih dahulu dengan cermat dan saksama sebelum menjawab pertanyaan.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan memberi tanda (V) pada salah satu jawaban.

Keterangan =

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

C. Kuesioner

1. Kinerja (Y)

No	Item Pertanyaan	STS (1)	TD (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya melakukan pekerjaan sesuai dengan standar kerja.					
2	Saya melakukan pekerjaan sesuai dengan standar kerja.					
3.	Saya melakukan pekerjaan saya dengan akurat.					
4.	Saya mampu memahami tugas yang diberikan kepada saya.					

2. Organizational Citizenship Behavior (Z)

No	Item Pertanyaan	STS (1)	TD (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya dengan senang hati membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan.					
2.	Saya pernah mengganti rekan kerja saya yang tidak masuk/istirahat.					
3.	Saya bersedia bekerja lembur untuk membantu rekan kerja saya untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa dikenakan gaji lembur.					
4.	Saya merasa puas apabila pekerjaan saya selesai tepat waktu.					
5.	Saya selalu bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan kepada saya.					
6.	Saya berani dalam mengambil resiko untuk bertanggungjawab dan melaksanakan hasil keputusan bersama.					
7.	Saya selalu terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan.					
8.	Saya selalu sharing dengan rekan kerja mengenai kendala atau masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan tugas.					
9.	Saya pernah mengingatkan rekan kerja supaya tidak lupa dalam menyelesaikan pekerjaannya.					
10	Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi didalam perusahaan.					
11.	Saya tidak pernah mengeluh atas tugas dan kebijakan perusahaan yang diberikan kepada saya.					
12.	Apabila perusahaan mempunyai kebijakan baru dan tidak sesuai dengan					

	pendapat saya, saya akan menyesuaikan diri dan melaksanakan kebijakan tersebut.					
13	Saya selalu mengikuti kegiatan yang diadakan oleh perusahaan.					
14	Saya tertarik mencari informasi penting yang bermanfaat bagi perusahaan.					
15	Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya.					

3. Beban Kerja (X1)

No	Item Pertanyaan	STS (1)	TD (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Dalam sehari-hari beban kerja saya sesuai dengan standar kerja di perusahaan.					
2.	Saya dapat membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaan ketika pekerjaan saya belum selesai.					
3.	Saya menggunakan waktu istirahat untuk bersantai ketika pekerjaan saya sudah selesai.					
4.	Saya harus menyelesaikan pekerjaan saya dengan tepat waktu.					
5.	Saya merasa puas ketika saya menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.					

4. Lingkungan Kerja (X2)

No	Item Pertanyaan	STS (1)	TD (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Penerangan pada ruang kerja saya sudah baik.					
2.	Pencahayaan diruang kerja saya sudah cukup baik.					
3.	Ventilasi udara di ruang kerja saya sudah berfungsi dengan baik.					
4.	Sirkulasi udara pada ruang kerja saya sudah lancar.					
5.	Kebersihan lingkungan kerja saya sudah sudah terjaga.					
6.	Kerapiaan penataan peralatan diruang kerja saya dapat memperlancar pekerjaan saya.					
7.	Keamanan pada lingkungan kerja saya sudah terjaga aman.					

8.	Selama saya bekerja terjalin komunikasi yang baik dan lancar dengan atasan.					
9.	Saya diberikan kepercayaan oleh pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan.					
10.	Selama saya bekerja terjalin kerjasama yang harmonis antar pegawai.					
11.	Selama saya bekerja saling membantu antar pegawai apabila terjadi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan.					
12.	Komunikasi dilingkungan kerja saya terjalin dengan baik.					
13.	Peraturan yang berlaku dilingkungan kerja saya berjalan dengan baik.					