



Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat

Anisa Fithri Fadhila Fauzi¹, Siti Nurmayanti², Sulaimiah³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Mataram, Indonesia

E-mail: anisafithri1@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2022-08-11 Revised: 2022-09-22 Published: 2022-11-03 Keywords: <i>Internal Communication:</i> <i>Organizational Culture:</i> <i>OCB:</i> <i>Job Satisfaction.</i>	The purpose of this study is to analyze the effect of Internal Communication (X1) and Organizational Culture (X2) on Organizational Citizenship Behavior (Y) through Job Satisfaction (Z) of employees at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat. The number of respondents in this study were 42 people. The type of research used is causal associative research with a quantitative approach. The analytical test tool used in this research is SmartPLS 3.0. The results of this study indicate that (1) there is a positive and significant effect of internal communication on organizational citizenship behavior, (2) there is a positive and significant effect of organizational culture on organizational citizenship behavior, (3) there is a positive and significant effect of communication internal to job satisfaction, (4) there is a positive and insignificant effect of organizational culture on job satisfaction, (5) there is a positive and significant effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior, (6) job satisfaction mediates the effect of internal communication on the organization citizenship behavior, (7) job satisfaction cannot mediate the effect of organizational culture on organizational citizenship behavior.

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2022-08-11 Direvisi: 2022-09-22 Dipublikasi: 2022-11-03 Kata kunci: <i>Komunikasi Internal:</i> <i>Budaya Organisasi</i> <i>OCB:</i> <i>Kepuasan Kerja.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Komunikasi Internal (X1) dan Budaya Organisasi (X2) terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) melalui Kepuasan Kerja (Z) pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 42 orang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Alat uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari komunikasi internal terhadap organizational citizenship behavior, (2) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior, (3) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari komunikasi internal terhadap kepuasan kerja, (4) adanya pengaruh yang positif dan tidak signifikan dari budaya organisasi terhadap kepuasan kerja, (5) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior, (6) kepuasan kerja memediasi pengaruh komunikasi internal terhadap organizational citizenship behaviour, (7) kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior.

I. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting bagi suatu organisasi, salah satunya sebagai faktor penggerak jalannya organisasi guna mencapai keberhasilan. Tentunya untuk dapat mencapai keberhasilan dalam sebuah organisasi, akan sangat bergantung pada sumber daya manusia yang dipekerjakan, sehingga penting bagi suatu organisasi memperkerjakan orang yang tepat untuk peran yang tepat, selain itu sebaik-baiknya sumber daya manusia adalah mereka yang dapat melakukan tugas melebihi persyaratan dalam pekerjaannya. Robbins dan Judge (2015) menyatakan majunya suatu organisasi membutuhkan pegawai yang mampu melakukan lebih dari sekedar tugas biasa mereka,

dimana pegawai memberikan kinerja yang melebihi harapan yang ditargetkan oleh atasannya. Perilaku tersebut lebih dikenal sebagai perilaku *extra-role* atau *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB merupakan perilaku sukarela dari seseorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasi (Garay, 2006).

Dalam berbagai penelitian, teori pertukaran sosial atau komunikasi telah digunakan sebagai teori utama untuk menjelaskan mengapa karyawan melakukan OCB (Barlino, 2002). Podsakoff et al. (2000) mengemukakan bahwa komunikasi karyawan dapat membentuk dan memperkuat sikap positif anggota sebagai bentuk dari OCB.

Menurut Robbins & Judge (2015: 223) komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi atau gagasan serta makna yang terkandung di dalamnya sehingga makna tersebut dapat dipahami dan diterima oleh penerima. Dalam suatu organisasi tentunya tidak akan terlepas dari interaksi antar satu sama lain, interaksi ini dapat berupa interaksi langsung maupun tidak langsung, bentuk interaksi tersebut adalah melalui sebuah komunikasi, komunikasi yang terjalin dalam satu organisasi tanpa melibatkan pihak luar disebut komunikasi internal. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Rohmah (2015), yang pada hakekatnya komunikasi internal adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi internal terhadap OCB adalah penelitian yang telah dilakukan oleh Rohmah (2015), menyatakan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, komunikasi yang baik akan turut mempengaruhi perilaku positif sebagai cerminan OCB, sehingga pegawai mampu memperoleh, mengembangkan dan menyelesaikan tugas yang diembannya, namun sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat dari tidak terjalinnya hubungan yang baik, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Selain itu terdapat berbagai faktor lain yang mempengaruhi terciptanya OCB pada karyawan, salah satunya adalah budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi OCB (Organ, Podsakoff, dan Mackenzie, 2006). Robin dan Judge (2015) mengartikan budaya organisasi sebagai sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh budaya organisasi terhadap OCB adalah penelitian yang dilakukan Siregar (2019), yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Baron dan Byrne (2005) mengungkapkan faktor-faktor yang berperan dalam kemunculan OCB salah satunya adalah kepuasan kerja. Untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam suatu organisasi, akan sangat penting untuk memperhatikan kepuasan kerja pegawainya. Kepuasan kerja menurut Hasibuan (2009: 202) adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Selain itu terdapat

penelitian yang dilakukan oleh Algadri, Mahlia, dan Munir (2020), menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan dari variabel budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) melalui kepuasan kerja. Sementara itu terdapat pengaruh positif yang signifikan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja, dimana semakin tinggi nilai budaya organisasi maka kepuasan kerja akan semakin tinggi. Disamping itu ditemukan pula penelitian dengan hasil berbeda, yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Robert (2018), hasilnya ditemukan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas sebagai perantara antara dunia usaha dan pemerintah untuk mendorong investasi langsung, serta bertugas dalam mengurus perizinan dengan sistem dan prosedur yang tidak membebankan masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat, memiliki visi "*Terwujudnya Pelayanan Publik yang Prima*". Untuk dapat menjalankan visi tersebut pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat diharapkan mampu meningkatkan kualitas daya saing sumber daya manusia dan mengembangkannya ke arah yang positif, dimana hal ini dapat dilihat dari adanya pegawai yang bersedia untuk melakukan perilaku ekstra peran (OCB). Seperti pada bagian pelayanan, para pegawai saling membantu satu sama lain, apabila salah satu dari pegawai berhalangan hadir maka secara tidak langsung, pegawai lain akan menggantikan posisinya. Fenomena tersebut menggambarkan karyawan yang menerapkan *altruism*, dimana karyawan bersedia membantu karyawan lain tanpa adanya paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan dengan organisasi. Selain itu terlihat adanya penerapan salah satu dimensi OCB lainnya yaitu *Civic Virtue*, berkaitan dengan perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi.

Disamping itu terlihat hubungan komunikasi internal yang terjalin dengan baik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat, yaitu terdapat program evaluasi kinerja yang diadakan setiap akhir tahun. Selain bertujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi, tujuan lain

adalah untuk menciptakan koordinasi yang baik antara pimpinan ke bawahan, dan juga sebaliknya, serta untuk menghindari miskomunikasi yang dapat terjadi di dalam organisasi. Bentuk komunikasi internal lainnya adalah secara daring, yaitu dengan memanfaatkan fitur grup obrolan yang ada pada media sosial, grup obrolan tersebut dibuat dengan tujuan untuk mempermudah penyebaran informasi tanpa perlu bertatap muka secara langsung, apabila terdapat informasi yang perlu di sampaikan secara mendesak. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat terlihat telah menerapkan nilai-nilai organisasinya. Seperti penerapan dari pelayanan berkualitas dan profesional terlihat telah diterapkan oleh para pegawai, dengan mengutamakan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan tidak lupa memberikan senyum, sapa dan salam serta bertutur kata santun, selain itu adanya kecepatan waktu yang diberikan dalam pelayanan, selanjutnya adalah tidak terdapat pegawai yang meninggalkan kantor ditengah jam kerja dengan alasan kebutuhan pribadi.

Berkaitan dengan kepuasan kerja, beberapa pegawai menyatakan bahwa semenjak gedung instansi telah di renovasi, mereka menjadi lebih nyaman dalam bekerja, karena fasilitas dan lingkungan kerja semakin mendukung, seperti bertambahnya fasilitas pendingin ruangan, laptop maupun komputer yang bertambah, penerangan tiap ruangan yang semakin baik, tingkat kebersihan meningkat, serta beberapa ruang kerja yang diperluas. Berdasarkan fenomena yang terjadi dan dengan adanya beberapa hasil penelitian terdahulu yang berbeda, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel intervening, oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat topik yang di beri judul: "*Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat*".

II. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif karena adanya suatu proses menumbuhkan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Margono, 2004). Jika di tinjau dari peng-

klasifikasian berdasarkan tujuan berdasar tujuan penelitian ini merupakan penelitian deskriptif sedangkan jika ditinjau dari tingkat ekplanasi penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan bentuk hubungan bersifat kausal, Penelitian ini menguji pengaruh komunikasi internal dan budaya organisasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja.

2. Populasi

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam satu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan (Margono, 2004). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai yang berjumlah 42 orang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sampling jenuh atau istilah lainnya adalah sensus, sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel jika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil (Sugiyono, 2016:85).

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang di perlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a) Angket merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2016: 142).
- b) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas Konvergen

Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah nilai outer loading $>0,7$. Validitas konvergen juga dapat dilihat dari nilai Average Varian Extracted (AVE) dengan *rule of thumb* $> 0,5$. Hasil uji validitas konvergen tampak pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji AVE

Variabel	AVE
Komunikasi Internal (X1)	0.600
Budaya Organisasi (X2)	0.592
OCB (Y)	0.626
Kepuasan Kerja (Z)	0.591

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Dapat terlihat seluruh indikator telah memenuhi nilai standar nilai Average Variance Extracted (AVE), yaitu dengan nilai > 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang diujikan valid dan reliabel, sehingga dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

2. Uji Validitas Diskriminan

Discriminant validity digunakan untuk melihat apakah suatu indikator dari variabel laten tertentu berbeda dari indicator-indikator variabel laten lainnya, sehingga indikator tersebut dianggap layak untuk menjelaskan variabel latennya. Discriminant validity dinilai dari cross loading yang harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi terhadap laten yang lain yaitu >0,7. Hasil uji validitas diskriminan tampak pada tabel berikut:

Tabel 2. Nilai Cross Loading

	Komunikasi Internal (X1)	Budaya Organisasi (X2)	OCB (Y)	Kepuasan Kerja (Z)
X1.1	0.763	0.486	0.338	0.508
X1.10	0.773	0.641	0.437	0.598
X1.11	0.769	0.583	0.52	0.76
X1.12	0.761	0.439	0.211	0.423
X1.13	0.738	0.593	0.405	0.473
X1.14	0.812	0.683	0.448	0.536
X1.2	0.757	0.495	0.301	0.559
X1.4	0.806	0.68	0.467	0.509
X1.5	0.786	0.637	0.515	0.556
X1.6	0.728	0.689	0.464	0.466
X1.7	0.824	0.714	0.518	0.551
X2.1	0.544	0.717	0.492	0.375
X2.10	0.544	0.79	0.579	0.422
X2.11	0.601	0.76	0.575	0.509
X2.12	0.687	0.788	0.616	0.555
X2.13	0.509	0.717	0.49	0.396
X2.15	0.685	0.864	0.676	0.505
X2.16	0.513	0.708	0.491	0.422
X2.17	0.556	0.781	0.54	0.443
X2.18	0.643	0.735	0.402	0.341
X2.19	0.596	0.72	0.536	0.461
X2.2	0.64	0.826	0.577	0.405
X2.21	0.72	0.761	0.479	0.423
X2.3	0.518	0.728	0.446	0.254
X2.4	0.559	0.778	0.46	0.393
X2.5	0.687	0.787	0.739	0.702

X2.6	0.682	0.761	0.515	0.51
X2.9	0.584	0.843	0.714	0.598
Y.10	0.605	0.678	0.803	0.75
Y.12	0.444	0.602	0.848	0.699
Y.13	0.526	0.724	0.714	0.522
Y.14	0.408	0.597	0.856	0.696
Y.15	0.399	0.459	0.732	0.649
Y.2	0.393	0.5	0.714	0.629
Y.4	0.455	0.564	0.779	0.703
Y.5	0.543	0.678	0.881	0.784
Y.6	0.389	0.62	0.787	0.655
Y.7	0.343	0.457	0.796	0.648
Y.8	0.335	0.448	0.771	0.629
Z.1	0.58	0.419	0.528	0.712
Z.10	0.601	0.444	0.586	0.759
Z.11	0.693	0.501	0.541	0.764
Z.12	0.525	0.359	0.563	0.768
Z.14	0.541	0.482	0.666	0.788
Z.2	0.498	0.306	0.514	0.766
Z.4	0.561	0.583	0.748	0.804
Z.5	0.553	0.528	0.75	0.8
Z.6	0.466	0.554	0.716	0.729
Z.7	0.533	0.504	0.767	0.805
Z.8	0.469	0.415	0.736	0.759

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh nilai cross loading dari setiap variabel telah bernilai lebih dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada permasalahan discriminant validity pada model yang telah diuji serta dapat dikatakan valid dan reliabel, sehingga dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

3. Uji Reabilitas (Composite Reliability)

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Komunikasi internal (X1)	0.933	0.943
Budaya organisasi (X2)	0.957	0.961
OCB (Y)	0.940	0.948
Kepuasan kerja (Z)	0.931	0.941

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa hasil pengujian *composite reliability* dan *cronbach's alpha* menunjukkan nilai yang baik yaitu semua variabel laten telah reliabel karena seluruh nilai variabel laten memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* bernilai $\geq 0,70$. Hasil dari evaluasi *outer model*, baik *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability* yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa item-item

sebagai pengukur variabel laten merupakan peng-ukur yang valid dan reliabel.

4. Uji R-Square

Tabel 4. Hasil Uji R-Square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
OCB (Y)	0.888	0.878
Kepuasan Kerja (Z)	0.512	0.485

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa nilai R-square pada variabel OCB sebesar 0,888 yang berarti variabilitas OCB dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi internal dan budaya organisasi sebesar 88% persen, sedangkan 12% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Nilai R-square pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,512 yang berarti variabilitas kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi internal dan budaya organisasi sebesar 51%, sedangkan 49% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Uji Q-Square

$$\begin{aligned}
 Q\text{-Square} &= 1 - [(1 - R12) \times (1 - R22)] \\
 &= 1 - [(1 - 0,888) \times (1 - 0,512)] \\
 &= 1 - (0,112 \times 0,488) \\
 &= 1 - 0,054 \\
 &= 0,946
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai Q-Square sebesar 0,946. Hal ini menunjukkan besarnya keragaman dari data penelitian yang dapat dijelaskan oleh model penelitian adalah sebesar 94,6%. Sedangkan sisanya sebesar 5,4% dijelaskan oleh faktor lain yang berada di luar model penelitian ini. Dengan demikian, dari hasil tersebut maka model penelitian ini dapat dinyatakan telah memiliki goodness of fit yang baik.

6. Uji F-Square

Tabel 5. Hasil Uji F-Square

Variabel	OCB (Y)	Kepuasan Kerja (Z)
Komunikasi Internal (X1)	0.833	0.289
Budaya Organisasi (X2)	1.432	0.013
OCB (Y)		
Kepuasan Kerja (Z)	3.144	

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai f-square dari variabel komunikasi internal terhadap OCB sebesar 0,833, artinya pengaruhnya tergolong tinggi dan komunikasi internal terhadap kepuasan kerja sebesar 0,289, yang artinya memiliki pengaruh yang sedang atau cukup. Sedangkan variabel budaya organisasi terhadap OCB sebesar 1,432, artinya memiliki pengaruh yang kuat dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja sebesar 0,013, yang artinya memiliki pengaruh yang lemah. Selanjutnya adalah variabel kepuasan kerja terhadap OCB sebesar 3,144, yang artinya memiliki pengaruh yang tinggi.

7. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis model PLS dalam pengambilan keputusan berdasarkan p-values dan t-statistic, dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

a) Jika P-value \leq 0,05 ($\alpha=5\%$) dan T-statistic \geq 1,96 maka Ho ditolak dan HA diterima.

b) Jika P-value $>$ 0,05 ($\alpha=5\%$) dan T-statistic $<$ 1,96 maka Ho diterima dan HA ditolak.

Sehingga berdasarkan hasil perhitungan yang dihasilkan melalui proses bootstrapping, hasil uji hipotesis dapat dijelaskan melalui tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi	T Statistik	P Value	Ket.
Komunikasi Internal (X1) \rightarrow OCB (Y)	0.564	0.483	0.229	2.461	0.014	Signifikan
Budaya Organisasi (X2) \rightarrow OCB (Y)	0.656	0.591	0.243	2.705	0.007	Signifikan
Komunikasi Internal (X1) \rightarrow Kepuasan Kerja (Z)	0.610	0.586	0.227	2.680	0.008	Signifikan
Budaya Organisasi (X2) \rightarrow Kepuasan Kerja (Z)	0.129	0.170	0.237	0.545	0.586	Tidak Signifikan
Kepuasan Kerja (Z) \rightarrow OCB (Y)	0.851	0.839	0.142	5.991	0.000	Signifikan
Komunikasi Internal (X1) \rightarrow Kepuasan Kerja (Z) \rightarrow OCB (Y)	0.519	0.487	0.220	2.356	0.019	Signifikan
Budaya Organisasi (X2) \rightarrow Kepuasan Kerja (Z) \rightarrow OCB (Y)	0.110	0.137	0.219	0.503	0.615	Tidak Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

B. Pembahasan

1. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM menunjukkan bahwa, komunikasi internal mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat, dengan nilai koefisien (P values) sebesar 0,014 dan nilai t-statistik sebesar 2,461, dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya apabila komunikasi internal baik maka organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai pun akan tinggi, begitupun sebaliknya jika komunikasi internal tidak baik maka organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai pun akan rendah. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Almas, Suradji dan Anhar (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi internal mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Triyanthi (2018) yang menyatakan bahwa komunikasi internal berpengaruh terhadap OCB.

2. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM menunjukkan bahwa, budaya organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat, dengan nilai koefisien (P values) sebesar 0,007 dan nilai t-statistik sebesar 2,705, dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya apabila budaya organisasi kuat maka organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai pun akan tinggi, begitupun sebaliknya jika budaya organisasi lemah maka organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai pun akan rendah. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Firdaus (2019) yang menyatakan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB. Demikian pula hasil penelitian Ariani, Sintaasih dan Putra (2017) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap OCB.

3. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM menunjukkan bahwa, komunikasi internal mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat, dengan nilai koefisien (P values) sebesar 0,008 dan nilai t-statistik sebesar 2.680 dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya apabila komunikasi internal tinggi maka kepuasan kerja pada pegawai pun akan tinggi, begitupun sebaliknya jika komunikasi internal rendah maka kepuasan kerja pada pegawai pun akan rendah. Hal ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sukriani dan Kasmiruddin (2015) yang menyatakan bahwa komunikasi internal mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Demikian pula hasil penelitian dari Noenisa (2011) yang menyatakan bahwa komunikasi internal mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

4. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM menunjukkan bahwa, budaya organisasi mempunyai pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat, dengan nilai koefisien (P values) sebesar 0.586 dan nilai t-statistik sebesar 0.545, dengan demikian H_a ditolak dan H_0 diterima. Artinya dengan adanya budaya organisasi yang kuat ataupun lemah, kepuasan kerja pegawai tetap tinggi. Karena adanya budaya organisasi atau budaya kerja yang sudah kuat pada organisasi dan telah tertanam sejak lama, sehingga menyebabkan hal itu sudah diyakini bersama oleh para anggota organisasi, tidak lagi menjadi sesuatu yang baru bagi pegawai dan tidak lagi menjadi faktor yang cukup penting yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat. Hal ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sianipar (2019) yang menyatakan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh yang

positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM menunjukkan bahwa, kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat, dengan nilai koefisien (P values) sebesar 0,000 dan nilai t-statistik sebesar 5.991, dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya apabila kepuasan kerja yang dirasakan pegawai tinggi maka organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai pun akan tinggi, begitupun sebaliknya jika kepuasan kerja rendah maka organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai pun akan rendah. Hal ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Triwibowo dan Arsanti (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Demikian pula hasil penelitian dari Sukanto dan Gilang (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB.

6. Komunikasi Internal terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh komunikasi internal terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat, dengan nilai koefisien (P values) sebesar 0,019 dan nilai t-statistik sebesar 2.356, dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Dalam hal ini dapat dilihat dari pengaruh langsung dari hasil hipotesis pertama yang menjelaskan hasil bahwa komunikasi internal mempunyai pengaruh langsung terhadap OCB maupun kepuasan kerja, sehingga dengan adanya variabel mediasi kepuasan kerja ini dapat menjadi perantara yang mempengaruhi hubungan antara komunikasi internal terhadap kepuasan kerja. Hal ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang

dilakukan oleh Widhiati (2018) yang menyatakan bahwa komunikasi internal mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB melalui kepuasan kerja. Demikian juga penelitian dari Susanti (2019) yang menyatakan bahwa komunikasi internal mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB melalui kepuasan kerja.

7. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) melalui Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) namun memiliki arah yang positif pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat, dengan nilai koefisien (P values) sebesar 0.615 dan nilai t-statistik sebesar 0.503, dengan demikian H_a ditolak dan H_0 diterima. Sehingga dengan adanya variabel kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hal ini, tidak dapat menjadi perantara yang mampu mempengaruhi budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB). Hal ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Husodo (2018) yang menyatakan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap OCB melalui kepuasan kerja. Demikian pula penelitian dari Paramitha (2014) yang menyatakan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap OCB melalui kepuasan kerja.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat.
2. Budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat.
3. Komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat.

4. Budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat.
5. Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat.
6. Terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan dari komunikasi internal terhadap OCB melalui kepuasan kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat.
7. Terdapat pengaruh tidak langsung yang tidak signifikan dari budaya organisasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat.

B. Saran

Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji variabel ini serta menambahkan variabel-variabel lain untuk dikombinasikan dengan variabel ini. Mengingat pengaruh variabel bebas masih terbilang sedikit untuk variabel terikatnya oleh sebab itu penting untuk mengembangkan dan juga mengkombinasikan variabel penelitian lainnya pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat.

DAFTAR RUJUKAN

- A.S, Munandar. (2001). Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta: UI.
- Almas, suradji dan anhar. (2020). Pengaruh Komunikasi Internal dan Ability terhadap Pengembangan Diri dan Organizational Citizenship Behavior Karyawan PT. Pulo Mas Jaya, Jakarta.
- Alshitri, Khalid I. (2013). An Investigation of Factors Affecting Job Satisfaction among R&D Center Employees in Saudi Arabia. *Journal of Human Resources Management Research*. Vol. 2013. 1-10
- Ariani, Sintaasih dan Putra. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap OCB Dengan Pemediasi Komitmen Afektif Di Sekretariat Kabupaten Badung.
- Baron, R.A. dan Byrne, D. (2005). Psikologi sosial. Edisi kesepuluh: jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Deandra Prayna Paramitha .2014. Pengaruh Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan dan Keadilan Organisasi Terhadap OCB Dengan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan BNI Kcu UGM Yogyakarta.
- Didier Neonisa. (2011). Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja dalam Sebuah Organisasi (Studi Kasus PT XYZ).
- Garay, H.D.V. (2006). Kinerja Extra-Role dan Kebijakan Kompensasi. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 8, No. 1, 33-42.
- Margono. (2004). Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta
- Organ, D. W., P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. USA: Sage Publications, Inc.
- Podsakoff, P.M., Ahearne, M., & MacKenzie, S.B. (2000). Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, vol.82: 262-270
- Poppy Ruliana. (2016). Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus. Jakarta: Rajawali Press. 17-18
- Robbin & Judge. (2015). Perilaku Organisasi. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat
- Rohmah. (2015). Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Dompot Dhuafa Republika), 115-117.
- Romli, Khomsahrial. (2011). Komunikasi Organisasi. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Triyanthi dan Subudi. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal, Kepemimpinan Transformasional dan Keadilan Organisasi terhadap OCB Serta Dampaknya Pada Kinerja dan Komitmen Organisasional.