**Pengaruh Komunikasi dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizatinal Citizenship Behavior (OCB) sebagai variable intervening pada Bank Syariah Indonesia Cabang Tenggarong**

***PROPOSAL PENELITIAN***

**OLEH:**

**MUHAMMAD ARIYANDA FARRADIVA**

**NPM. 190214805**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA**

**TENGGARONG**

**2022**

**RANCANGAN USULAN PENELITIAN SKRIPSI**

**Diajukan oleh:**

**NAMA : Muhammad Ariyanda Farradiva**

**N.P.M : 190214805**

**Judul : Pengaruh Komunikasi dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai variable Intervening pada Bank Syariah Indonesia Cabang Tenggarong**

1. **Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

Bank Syariah Indonesia Cabang Tenggarong dulunya adalah salah satu cabang bank mandiri syraiah namun setelah adanya merger antara bank syariah lainya maka bank syariah mandiri cabang Tenggarong berubah menjadi Bank Syariah Indonesia yang beroperasi di Jalan K.H. Ahmad Muksin Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara dan mempunyai sekitar 41 orang Karyawan.

Berdasarkan hasil observasi pada Bank Syariah Indonesia Cabang Tenggarong peneliti melihat komunikasi antara karyawan masih terbilang bagus namun tidak menutup kemungkinan terjadi adanya kesalahpahaman antara karyawan, selain itu juga semangat kerja karyawan di BSI KC Tenggarong sudah lumayan tinggi ini terlihat pada saat mereka melakukan pelayanan terhadap nasabah bank terbilang cukup baik, dengan adanya kesadaran karyawan dalam membantu karyawan lainya maka ini sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan serta berpengaruh terhadap kinerja perusahaan

Maka dari itu untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan memberdayakan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan di perlukan komunikasi dan semangat kerja dengan menyadari betapa pentingnya melakukan pekerjaan di luar tanggung jawab karyawan dalam membantu karyawan lainya,

Perusahaan tidak akan dapat menjalankan aktivitas apabila tidak ada sumber daya manusia di dalamnya. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam sebuah perusahaan. Keberhasilan sebuah perusahaan sangat ditentukan pada kualitas sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut, semakin baik kualitas sumber daya manusianya maka semakin mudah perusahaan untuk mencapai tujuan. Begitu juga sebaliknya, semakin buruk kualitas sumber daya manusianya maka semakin sulit perusahaan tersebut untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Handoko (2015), manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, perorganisasian, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan, individu, organisasi dan masyarakat.

Sumber tenaga manusia seharusnya dikelola dengan bagus untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi sebagai salah satu fungsi perusahaan. Untuk meningkatkan performa organisasi atau perusahaan merupakan dengan mempunyai karyawan yang mempunyai performa yang bagus dalam bekerja. Salah satu hal yang bisa meningkatkan performa karyawan merupakan mampunya perusahaan untuk mengelola karyawannya dengan bagus. Pengelolaan sumber tenaga manusia yang bagus ini nantinya akan berakibat positif untuk kelangsungan hidup perusahaan. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya adalah komunikasi.

Komunikasi yang baik akan membikin karyawan menerima kabar yang tepat dan cermat yang mewujudkan karyawan baik pula di dalam daya kerjanya, artinya bahwa karyawan ini bisa melakukan pekerjaannya dengan baik, fungsi manajemen menjadi lebih baik. Menurut T. Hani Handoko (2013:272) Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. jadi dari uraian diatas bisa disimpulkan bahwa komunikasi yaitu pengerjaan penyampaian pesan dari seorang kominakator terhadap komunikan atau pengirim pesan dari satu pihak terhadap pihak lain untuk menerima saling pengertian. Dengan berkomukasi karyawan bisa saling berkaitan satu sama lain bagus itu dengan sesama karyawan, atasan, dan orang lain di luar kantor. Dengan adanya komunikasi yang bagus karenanya sebuah perusahaan akan berjalan dengan bagus sehingga akan meningkatkan performa karyawan.

Selain komunikasi yang baik semangat kerja juga mempengaruhi kinerja karyawan yang mana semangat kerja yakni melaksanakan tugas dan profesi untuk mencapai tujuan perusahaan, sedangkan karyawan memiliki inisiatif untuk menolong perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan semangat kerja juga dapat mempengaruhi karyawan dalam berprofesi tergantung dengan semangat yang di berikan atasan terhadap karyawannya. Menurut Purwanto (2012) bahwa Semangat kerja adalah reaksi emosional dan mental dari seseorang terhadap pekerjaannya, semangat kerja mempengaruhi kualitas dan kuantitas pekerjaan seseorang. Dengan demekian semangat kerja merupakan kondisi karyawan dalam lingkungan kerjanya. Semangat kerja juga merupakan landasan dasar bagi seorang karyawan dalam bekerja agar memunculkan kinerja yang baik bagi perusahaan.

Dengan adanya kinerja karyawan yang baik yang dipengaruhi oleh komunikasi dan motivasi kerja karenanya seorang karyawan bank bisa mempunyai organizational citizenship behavior (OCB) yang layak dengan yang diinginkan oleh perusahaan. Robbins & Judge (2017:65-66) mengemukakan bahwa organizational citizenship behavior sebagai suatu perilaku yang dapat dilakukan atau dipilih (discretionary/diskresioner) secara bebas.

Organizational citizenship behavior adalah perilaku realistis yang memiliki kualitas baik yang mampu meringankan tuntutan pekerjaan yang berat, sehingga antar karyawan dapat saling berinteraksi satu sama lain dan membuat hubungan baik dengan rekan kerja (Sepehrikia et al., 2016:390). Dengan di dukung komunikasi yang bagus antara karyawan dan semangat kerja yang tinggi sehingga karyawan dapat memunculkan organizational citizenship behavior yang tinggi di antara karyawan.

Hal tersebut dapat mendorong adanya kekerabatan kerja yang bagus antara karyawan dan meningkatkan kualitas kerja karyawan kepada nasabah, sehingga menjadikan kinerja yang bagus. Dengan adanya organizational citizenship behavior, karenanya kinerja karyawan bank dalam melayani kebutuhan nasabah dapat dilakukan dengan optimal.

Human Capital is undeniably a very important factor for economic growth. In this paper, we investigate the impact of Human Capital on growth using the Neoclassical and Endogenous Growth models. We use the Generalized Method of Moment (GMM) method with 8 different Human Capital proxies measured in terms of quantity and quality of education. Using the LSDV method, we find: (i) Human Capital plays a significant rolein explaining growth, (ii) Identical initial technology assumption cannot be ignored in the growth model, (iii) The selection of proxies in terms of quantity and quality of education is very influential on the conclusion of the impact of Human Capital. to growth. With the GMM method, it is concluded that followers will diffuse to catch-up leader, while countries that are close to the leader will take advantage of the power of innovation. Our results also reinforce the view that trade and institutions are two of the most influential factors in our model. Finally, it is important to examine the issue of income inequality in developing country growth models and the issue of reverse causality between education and economic growth.(Soegiarto et al., 2022)

The aim of this study was to analyze the impact of 900 VA electricity tariff adjustments on household consumption patterns in East Borneo. This policy potentially increased the poverty, considering that in the last few years, East Borneo had experienced a contraction in economic growth. The analysis of this study used the Linear Approximation of Almost Ideal Demand System (LA/ AIDS), and the concept of elasticity to reach the objectives of this study using Susenas in 2016 and 2017. The results of the analysis showed that the policy indirectly had more impact on all residential electricity customers rather than on 900 VA and above customers. The residential electricity customers would generally be more responsive to reduce the non-staple consumption in addition to respond the subsidies revocation, compared to 900 VA and above users. This circumstance was certainly related to the economic condition of 900 VA and above residential electricity customers who were more capable, so the food needs were no longer a household staple. Meanwhile, the middle economic households would continue to maintain the nutritional status of the household by continuing to consume high protein food sources (fish / meat / eggs / milk). Meanwhile, based on the type of region, the revocation of 900 VA subsidies and the increase in household non-subsidized tariffs for rural was more responsive than urban households. This was understandable since the level of electricity dependence of the urban community was quite high than the rural area.(Sari & Adawiyah, 2019)

The purpose of this study was to examine the influence of job satisfaction and organizational commitment towards organizational citizenship behavior. The study was a case study on employees of local water company “Tirta Mahakam” located in Kutai Kartanegara Regency. Quality of service will always be a significant factor for organizations that focus on customer satisfaction. It is done to improve business activity and organizational performance. To have excellent quality services depends on the human resources of the organization. The organization needs human resources that are performing well. Human resources/employees who show strong OCB are believed to be able to perform better. That is why organizations need to create employees with strong OCB. This study was a causal associative study using a quantitative approach. Data were collected using a closed questionnaire with a total sample of 83 respondents, and the selection of respondents chosen using simple random sampling. The results showed that job satisfaction and organizational commitment simultaneously affected organizational citizenship. Job satisfaction partially influenced organizational citizenship behavior. Organizational commitment partly influenced organizational citizenship behavior. Job satisfaction was proven to have the most significant influence.(Iskandar et al., 2019)

This study aimed to investigate the effects of leadership styles on counterproductive work behavior, quality of working life, and psychological empowerment. The target population was employees in SOE Islamic banks in Malang Raya, Indonesia. A proportional random sampling was used to obtain a sample size of 160 from the 310 bank employees. SEM-PLS, a measurement and structural equation model was employed to explain the relationship between variables. The results showed that transformational leadership could reduce employee counterproductive work behavior through quality of work-life, while transactional leadership increases this behavior. Furthermore, the quality of work-life cannot mediate the effect of transactional leadership on counterproductive work behavior, while psychological empowerment cannot moderate the impact of transformational leadership on quality of work-life.(Sabran et al., 2022)

Human resources are seen as one of the most important assets that must be maintained, especially the existence of employees’ performance, which is needed for the sustainability of organizational performance. Factors which may affect the employees’ performance, are information and communication technology (ICT) and empowerment. Therefore, there is a need for human resources that are able to master technology quickly, adaptively and responsively to changing technologies. Also, it is necessary to empower employees that operate useful information and communication technology to effectively and efficiently complete their work. This study aims to determine the relationship of empowerment toward the organizational performance, to determine the role of ICT as a mediator of empowerment toward the organizational performance. A total of 200 questionnaires were distributed to employees Regional Drinking Water Company East Java Indonesia, and finally 128 questionnaires were collected and used as a sample in this study. The data were examined using smart Partial Least Squares (PLS). The results showed that empowerment has a direct effect on employee performance. In addition, information and communication technology mediated the effect of empowerment on employee performance.(Ekowati et al., 2021)

Berdasarkan pemahaman uraian latar belakng di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji melalui penelitian ilmiah, dan menuangkannya kedalam judul penelitian **“Pengaruh Komunikasi dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai variable intervening pada Bank Syariah Indonesia Cabang Tenggarong”**

* 1. **Perumusan Masalah**

Kenyataan yang kini terjadi pada Bank Syariah Indonesia Cabang Tenggarong yaitu Daya Karyawan lumayan baik yang dipengaruhi unsur Komunikasi dan Semangat Patut serta dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai landasan dasar karyawan membantu rekan kerja atupun nasabah. Ini nampak dari karyawan yang telah berkomunikasi dengan baik serta giat dalam berprofesi dalam melaksanakan profesi atau pelayanan terhadap nasabah. Karyawan telah mulai memahami fungsi dan peran dari tanggung jawab yang telah mereka emban dan harus dijalankan, kerja sama antar karyawan dan komunikasi serta semnagat kerja yang perlu di tingkatkan lagi supaya dapat menunjukan kinerja yang terbaik pada nasabah maupun perushaan itu sendiri.

Seharusnya dengan adanya komunikasi dan motivasi kerja yang telah baik, karenanya dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior yang tinggi pada dikala melaksanakan profesi dengan karyawan lainya maupun pada dikala melaksanakan pelayanan terhadap nasabah ini juga dikemukakan oleh Kusumajati (2014:64), dimana organizational citizenship behavior yang tinggi dapat ditunjukkan oleh karyawan yang menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan rekan kerjanya secara sukarela, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan stabilitas rekan kerja tersebut. Maka kinerja karyawan dapat terjalankan sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan Mangkunegara (2016).

Berdasarkan perumusan masalah tersebut Maka yang menjadi pertanyaan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh Komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Tenggarong ?
2. Apakah terdapat pengaruh Semangat Kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Tenggarong ?
3. Apakah terdapat pengaruh Organizatinal Citizenship Behavior terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Tenggarong ?
4. Apakah variable Komunikasi dan Semangat Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai variable intervening pada Bank Syariah Indonesia Cabang Tenggarong ?
5. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji hal-hal sebagai berikut :

* 1. Untuk Menguji dan menganalisis pengaruh Komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Tenggarong
  2. Untuk Menguji dan menganalisis pengaruh Semangat Kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Tenggarong
  3. Untuk Menguji dan menganalisis pengaruh Organizatinal Citizenship Behavior terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Tenggarong
  4. Untuk mengetahu besarnya pengaruh Motivasi Eksternal, Pengembangan Karir dan Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai variable intervening pada Bank Syariah Indonesia Cabang Tenggarong

1. **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini di harapkan berguna sebagai berikut

* 1. Manfaat Teoritis
  2. Menjadi tambahan referensi bukti empiris dari penelitian serupa, sehingga dapat digunakan rekomendasi bagi penelitian sejenis yang akan dilakukan di masa yang akan datang.
  3. Sebagai bahan untuk melakukan kajian dan diskusi mengenai Pengaruh motivasi eksternal, pengembangan karir, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan organizational citizenship behavior (OCB) sebagai variable intervening di suatu perusahaan
  4. Manfaat Praktis

1. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam bidang Motivasi Eksternal, Pengembangan Karir, Disiplin Kerja, kinerja karyawan, dan organizational citizenship behaviour (OCB).

1. Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai wacana atau referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya, dengan variabel yang sama atau dengan variabel yang lainnya.

1. **Tinjauan Pustaka**
   1. Teori Manajemen

Kegiatan-kegiatan manajemen merupakan tindakan yang diambil untuk memberikan hasil atau nilai kepada organisasi satuan kerja yang efektif. Manajemen dapat pula dikatakan sebagai pengakuan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan personalia untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan bijak agar bermanfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat. Sering kita mendengar kata manajemen, namun banyak di antara kita tidak tahu pengertian manajemen / definisi manajemen tersebut, kali ini coba kita lihat apa pengertian manajemen itu sebenarnya. Kata manajemen di ambil dari kata bahasa inggris yaitu "manage" yang berarti mengurus, mengelola, mengendalikan, mengusahakan, memimpin. Berikut akan diberikan beberapa pengertian

manajemen menurut beberapa ahli :

1. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pemimpinan dan pengendalian upaya anggota dan penggunaan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Stoner, 2011; 4)
2. Manajemen adalah suatu proses yang khas, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, pelaksanaan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan dengan memanfaatkan manusia dan sumber daya lainnya. (Terry, 2013 ; 6)
3. Manaiemen itu seni memperoleh hasil melalui berbagai kegiatan yang dilakukan oleh orang lain. Yang dimaksud seni disini adalah kemampuan dan ketrampilan. (Siagian, 2009; 3)
4. Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian seorang manajer mengkoordinasikan sejumlah aktivitas orang lain, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengaturan staf, pengarahan dan pengendalian. (Simamora, 2015; 4)
   1. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Arif Yusuf Hamali 2018, 2) menyatakan bahwa “Manajemen SDM merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya”. Menurut (Prasadja Ricardianto 2018, 15) menyatakan bahwa “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat maksimal”. Menurut (H. Suparyadi 2015, 2) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk mempengaruhi, sikap, perilaku, dan kinerja karyawan agar mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam rangka memcapai sasaran-sasaran perusahaan”. Menurut (Bray & Rue 2015, 2) mengatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia adalah desain aktivitas yang mencakup pengadaan dan pengkoordinasian sumber daya manusia”. Menurut (Mangkunegara 2016, 7) mengatakan bahwa “MSDM merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

* 1. Teori Prilaku Organisasi

Perilaku organisasi adalah hasil interaksi antara individu-individudalamsuatu organisasi.Menurut Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge (2008:11)perilaku organisasi adalah bidang studi yang menyelidiki pengaruh yangdimilikioleh individu, kelompok dan struktur terhadap perilaku dalamorganisasi, yangbertujuan menerapkan ilmu pengetahuan semacam ini guna meningkatkankeefektifan suatu perusahaan. Menurut Thoha (2014:5) mengemukakan pendapat mengenai perilakuorganisasi adalah “Suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah lakumanusiadalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu”. Menurut pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa perilakuorganisasi adalah tingkah laku suatu individu dalam organisasi ataukelompoktertentu yang yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas suatu perusahaan(yayasan).

* 1. Teori Kinerja Karyawan

Perkembangan dan kemajuan suatu organisasi tidak dapat dipungkiri jika faktor kualitas manajemen kinerja memberi pengaruh sebagai driven force (kekuatan pendorong) yang mampu memberi percepatan kearah sana. menurut Mangkunegara dalam Masram (2017:139) menyatakan “Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan mada periode tertentu.

Sebagaimana menurut Sutrisno (2009:111) menyebutkan “faktor yang ikut mempengaruhi prestasi atau kinerja karyawan adalah pengetahuan, sikap, kemampuan, pengalaman dan persepsi peranan”. Selanjutnya menurut Masram (2017:147) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari:

1. Efektivitas dan efisiensi.
2. Otoritas (wewenang).
3. Disiplin.
4. Inisiatif.

Adapun penjelasan mengenai faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas dan efisiensi. Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.
2. Otoritas (wewenang). Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau pemerintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja dengan kontribusinya.
3. Disiplin. Disiplin adalah taat kepada hokum dan peraturan yang berlaku.
4. Inisiatif. Yaitu yang berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan dapat diperoleh melalui beberapa faktor yang berasal dari internal maupun eksternal karyawan.

* 1. Teori Komunikasi

Pada dasarnya organisasi atau perusahaan juga melakukan komunikasi, bahkan komunikasi bisnis lebih komplek dibanding komunikasi individu. Komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan ini selanjutnya disebut dengan komunikasi bisnis. Pada suatu perusahaan, orang-orang yang di dalamnya akan saling melakukan komunikasi, yang dikenal dengan komunikasi internal. Menurut Wibowo (2014;165) komunikasi adalah proses dalam pengaturan organisasi untuk memelihara agar manajemen dan para karyawan tetap tahu tentang bermacam-macam hal yang relevan. Sedangkan menurut Haryani (2016) komunikasi merupakan proses dimana seseorang (komunikator) mengirimkan stimuli (biasanya dengan simbol-simbol verbal) untuk mengubah perilaku dari orang lain (komunikan). Sedangkan menurut Mangkunegara (2014) komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain tersebut dapat menginterprestasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Menurut Wibowo (2014;171) indikator- indikator komunikasi antara lain adalah :

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.
2. Intensitas komunikasi Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.
3. Efektivitas komunikasi Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, Artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.
4. Tingkat pemahaman pesan Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.
5. Perubahan sikap Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.
   1. Teori Semangat Kerja

Semangat kerja karyawan menunjukkan sejauh mana karyawanbergairahdalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di dalamperusahaantempat dimana mereka bekerja. Semangat kerja karyawan juga dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, gairah kerja dantanggungjawab (Siagian, 2003). Semangat kerja juga diartikan sebagai keinginandankesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaan dengan baik serta berdisiplinuntukmencapai prestasi kerja yang maksimal (Hasibuan, 2001). Semangat kerjaadalahkemauan atau kesediaan perasaan yang memungkinkan seseorang bekerjauntukmenghasilkan sesuatu yang lebih banyak dan lebih baik (Hariyanti, 2005).

Menurut Nitisemito (1992), ada empat indikator untuk mengukur semangatkerja, yaitu absensi, kerja sama, kepuasan kerja, dan kedisiplinan. Absensimenunjukkan ketidakhadiran karyawan dalam tugasnya. Hal ini termasukwaktuyang hilang karena sakit, kecelakaan, dan pergi meninggalkan pekerjaankarenaalasan pribadi tanpa diberi wewenang. Yang tidak diperhitungkan sebagai absensiadalah diberhentikan untuk sementara, tidak ada pekerjaan, cuti yangsah, atauperiode libur, dan pemberhentian kerja. Karyawan dengan absensi rendahmenunjukkan adanya semangat kerja yang tinggi

* 1. Teori Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Perilaku kewargaan organisasional (organizational citizenship behavioral, OCB) adalah perilaku karyawan yang dilakukannya secara sukarela, tidak berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan sistem penghargaan dan secara keseluruhan dapat mendukung efektivitas dan efisiensi organisasi (Organ, 1988 dalam Alotaibi, 2003: 371). Menurut Luthans (2005), dasar kepribadian untuk OCB tersebut merefleksikan ciri karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh. OCB juga didefinisikan sebagai perilaku individu yang sifatnya functional, pro social, extra-role yang diarahkan atau ditujukan kepada individu, kelompok dan atau organisasi (Schnake, 1991 dalam Alotaibi, 2003: 373).

Menurut Luthans (2005: 444) bahwa OCB dapat memiliki banyak bentuk, tetapi bentuk utamanya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Altruisme, misalnya: membantu saat rekan kerja tidak sehat
2. Sesungguhan, misalnya: lembur untuk menyelesaikan pekerjaan
3. Kepentingan umum, misalnya: rela mewakili perusahaan untuk program bersama
4. Sikap sportif, misalnya: ikut menanggung kegagalan pekerjaan kelompok/tim yang mungkin akan berhasil dengan mengikuti nasihat sesama rekan kerja
5. Sopan, misalnya, memahami dan berempati walaupun saat dikritik.
6. **Penelitian Terdahulu**
   1. **Tri Mulyani** (2014) **“Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Pt Pln (Persero) Area Surakarta Tahun 2013”** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) ada dan tidaknya pengaruh yang signifikan komunikasi organisasi terhadap kinerjakaryawan di PT PLN (Persero) Area Surakarta Tahun 2013; 2) ada dan tidaknya pengaruh yang signifikan semangat kerja terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero)Area Surakarta Tahun 2013; 3) ada dan tidaknya pengaruh yang signifikan antara komunikasi organisasi dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Surakarta Tahun 2013. Penelitian ini dilaksanakan di PLN (Persero)Area Surakarta.Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif.Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner sebagai sumber data primer dan teknik dokumentasi sebagai sumber data sekunder.Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier, uji keberartian koefisien regresi secara parsial (uji t), uji pengaruh signifikansi variabel secara bersama-sama (uji F). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa 1) ada pengaruh singnifikan antara komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Surakarta tahun 2013, dengan dibuktikan bahwa thitung> ttabelyaitu 3,969 > 2,00, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya secara individual variabel komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Surakarta tahun 2013; 2) ada pengaruh singnifikan antara semangat kerja terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Surakarta tahun 2013, dengan dibuktikan bahwa thitung> ttabel yaitu4,184 > 2,00, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya secara individual variabel semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Surakarta tahun 2013; 3) ada pengaruh singnifikan antara komunikasi organisasi, semangat kerja, terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Surakarta tahun 2013 (Fhitung 21,0105 dengan nilai signifikansi 5% diperoleh 0,000 < 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan signifikan secara simultan (bersama-sama) antara komunikasi organisasi dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan di karyawan di PT PLN (Persero) Area Surakarta tahun 2013.
   2. **Sri Rahayu** (2020) **“Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Sebagai Variabel Antara Pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Padang”** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menentukan: Pengaruh Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai variabel antara pada kantor Dinas Pendidikan Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Deskriptif kualitatif suatu penelitian yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan prilaku yang dapat diamati bertujuan untuk melihat seberapa jauh variabel secara langsung maupun tidak langsung dan deskriptif kuantitaif yang menggunakan rumus path analisis. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Dinas Pendidikan Kota Padang yang berjumlah 144 orang dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 106 orang yang diperoleh menggunakan rumus Slovin.
   3. **Gabriella, Sabrina** (2022) ***“*Pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadao kinerja karyawan pada pengemudi Grab di Kota Malang melalui organizational citizenship behavior sebagai variabel intervening selama pandemi Covid-19.Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim”.** Penelitian ini didasarkan pada saat pandemi Covid-19 yang telah memakan ribuan korban jiwa. Pemerintah daerah menerapkan kegiatan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dimana masyarakat harus belajar dan bekerja dari rumah. Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia mengalami penurunan akibat pandemi Covid-19. Dalam menghadapi kondisi perekonomian yang menurun akibat adanya pandemi Covid-19, perusahaan Grab memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara optimal, salah satunya dengan menciptakan manajemen sumber daya manusia dengan memperhatikan kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan kinerja karyawannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh positif antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan, organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan, serta untuk mengetahui mampu atau tidaknya organizational citizenship behavior dalam memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan dan memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan explanatory research. Alat Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS) dan menggunakan software SmartPLS. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling purposive dengan kriteria orang yang menjadikan profesi pengemudi Grab sebagai pekerjaan utama dengan jam kerja minimal 7 jam per hari di Kota Malang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 150 orang. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, organizational citizenship behavior berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, organizational citizenship behavior mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan, dan organizational citizenship behavior mampu memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan.
7. **Variabel Penelitian**
   1. Variabel Independent
8. Komunikasi (X1)
9. Semangat Kerja (X2
   1. Variabel Penghubung
10. Organizational Citizenship Behavior (Y1/Variabel Penghubung)
    1. Variabel Dependent
11. Kinerja Karyawan (Y2)
12. **Dimensi/ Indikator Variabel** 
    1. Komunikasi (X1)
13. Kemudahan dalam memperoleh informasi
14. Intensitas komunikasi
15. Efektivitas komunikasi
16. Tingkat pemahaman pesan
17. Perubahan sikap

Menurut Wibowo (2014;171)

* 1. Semangat Kerja (X2)

1. Absensi
2. Kerja sama
3. Kepuasan kerja
4. Kedisiplinan

Menurut Nitisemito (1992)

* 1. Organizational Citizenship Behavior (Y1/variable penghubung)

1. Altruism
2. Kesungguhan
3. Kepentingan umum
4. Sikap sportif
5. Sopan

Menurut Luthans (2005: 444)

* 1. Kinerja Karyawan (Y2)

1. Efektivitas dan efisiensi.
2. Otoritas (wewenang).
3. Disiplin.
4. Inisiatif.

Menurut Masram (2017:147)

1. **Alat analisis**
   1. Penelitian dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS)

Daftar Pustaka

Ekowati, V. M., Sabran, Supriyanto, A. S., Pratiwi, V. U., & Masyhuri. (2021). Assessing the impact of empowerment on achieving employee performance mediating role of information communication technology. *Quality - Access to Success*, *22*(184), 211–216. https://doi.org/10.47750/QAS/22.184.27

Iskandar, I., Hutagalung, D. J., & Adawiyah, R. (2019). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment Towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Case Study on Employee of Local Water Company “Tirta Mahakam” Kutai Kartanegara Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, *8*(3), 236. https://doi.org/10.26418/jebik.v8i3.35001

Sabran, Ekowati, V. M., & Supriyanto, A. S. (2022). The Interactive Effects of Leadership Styles on Counterproductive Work Behavior: An Examination Through Multiple Theoretical Lenses. *Quality - Access to Success*, *23*(188), 145–153. https://doi.org/10.47750/QAS/23.188.21

Sari, N. A., & Adawiyah, R. (2019). Economics Development Analysis Journal The Impact of 900VA Electricity Tariff Adjustment on Household Consumption. *Economics Development Analysis Journal*, *8*(2), 200–214. http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edaj

Soegiarto, E., Palinggi, Y., Reza, F., & Purwanti, S. (2022). Human Capital, Difussion Model, And Endogenous Growth: Evidence From Arellano-Bond Specification. *Webology (ISSN: 1735-188X)*, *19*(2), 6265–6278.