BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Menurut Khurosani (2018) Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja atau Prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sugiono (2019) Kinerja juga dapat diartikan sebagai kualitas dan kuantitas dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan standar kerja tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan, kinerja berdasarkan suatu hasil yang diraih dari suatu pekerjaan berdasarkan serangkaian syarat kerja tertentu.

Menurut Putri (2017) Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut Josephine (2017) kunci keberhasilan atau kegagalan perusahaan sangat ditentukan oleh karyawan perusahaan. Karyawan yang memiliki kemampuan atau kompetensi tinggi dalam bekerja mampu memberikan kinerja yang tinggi bagi perusahaan, sehingga

ketika karyawan tersebut keluar dari perusahaan berarti perusahaan telah mengalami kerugian.

Zuriana (2019) Kinerja karyawan pada perusahaan merupakan fondasi dasar yang harus dibangun, dijaga dan di kembangkan dalam perusahaan agar memberikan dampak yang positif bagi perusahaan baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektifitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Rahayu (2020) mendifinisikan kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (organisasi). Wibasuri (2014) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Menurut Alvian dan Betty Magdalena (2018) Keberhasilan suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh kinerja indvidu karyawannya. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Penentu keberhasilan meningkatkan kinerja karyawan salah satunya melalui proses pemberian kompensasi yang layak dan motivasi yang tepat. Melalui proses-proses tersebut, karyawan diharapkan akan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka.

2.1.2 Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja Karyawan Sugiono (2019) yaitu :

1. Kualitas Pekerjaan *(Quality of Work)*

Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapian kerja, keterampilan kerja dan kecakapan.

2. Kuantitas Pekerjaan *(Quantity of Work)*

   merupakan proses penetapan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

3. Kreatifitas *(Creativity)*

   merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.

2.1.3 Indikator Kinerja

Menurut Khurosani (2018) Indikator yang dapat mengukur Kinerja adalah:

1. Kuantitas

   Diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

2. Kualitas

   Dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.

3. Pemanfaatan waktu kerja

   Diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Dapat

menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

4. Kerja Sama

   Kemampuan menangani hubungan dengan orang lain

2.2 *Organizational Citizenship Behavior*

2.2.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Aprianti (2017) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas, sikap menolong, patuh terhadap aturan, sikap sportif dan positif karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal.

Menurut Suzana (2017) *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas. *organizational citizenship behavior* sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi, perilaku organisasional bisa memaksimalkan efisiensi dan kinerja karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi.

Menurut Ariesta (2016) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Organ (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bersifat bebas,

yang tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem imbalan formal dan dapat meningkatkan efektivitas fungsi-fungsi organisasi.

Menurut Putri (2017) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya maupun nilai tambah bagi perusahaan. Perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalamsistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif perusahaan. OCB juga disebut sebagai perilaku extra role karena perilaku yang diberikan karyawan melebihi tugas utamanya.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adaalah sebuah perilaku karyawan yang lebih dari tugas yang diberikan oleh perusahaan tanpa mengharapkan sebuah kompensasi

2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Rohayati (2014) faktor yang dapat mempengaruhi *Oganization Citizenship Behavior* yaitu :

1. Budaya dan iklim organisasi

   iklim organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembamgnya OCB dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam job description, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.
2. Keperibadian dan suasana hati

Kepribadian dan suasuana hati (mood) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual. kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh mood. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang sesorang untuk membantu orang lain.

3. Persepsi terhadap dukungan organisasional

   Persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support* / POS) dapat menjadi prediktor *Organizational citizenship behavior* (OCB). Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feedback*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.
4. Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan.

   Kualitas interaksi atasan bawahan juga diyakini sebagai predictor Organizational citizenship behavior (OCB). interaksi atasan bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti meningkatnya kepuasan kerja, produktivitas, dan kinerja karyawan.
5. Masa kerja

   Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Semakin lama karyawan bekerja di sebuah organisasi, semakin tinggi persepsi karyawan bahwa mereka memiliki investasi di dalamnya
6. Jenis kelamin

   Ada perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan wanita, dimana wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku

in-role mereka dibanding pria. Bukti-bukti tersebut menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, rasa kebersamaan dan aktivitas-aktivitas menolong sebagai bagian dari pekerjaan mereka.

2.2.3 Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Aprianti (2017) Dimensi *Organizational citizenship behavior* yang dapat mengukur gaya *Organizational citizenship behavior* adalah :

1. *Altruisme* (sikap menolong).

   Sikap ini ditunjukkan dengan menolong orang lain yang dalam hal ini adalah rekan kerja. Altruism merupakan perilaku membantu atau menolong orang lain serta menggantikan tugas orang lain.Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan altruism yaitu: kesediaan karyawan untuk menggantikan tugas karyawan lain. Kesediaan karyawan untuk membantu karyawan lain yang kesulitan.

2. *Conscientiousness* (patuh terhadap aturan).

   Perilaku yang ditunjukkan karyawan dengan memenuhi persyaratan yang diajukan oleh organisasi.Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan conscientiousness yaitu: Kepatuhan karyawan terhadap semua peraturan dan Sikap tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaan

3. *Sportmanship* (sikap sportif dan positif).

   Kesediaan karyawan dalam memberikan toleransi kepada karyawan lain yang mengeluh. Perilakuini ditunjukkan dengan sikap sportif dan positif dalam melaksanakan tugas. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan sportmanship yaitu:

karyawan tidak pernah mengeluh dalam melaksanakan pekerjaan dan Kepercayaan karyawan terhadap pimpinan

2.3 Lingkungan Kerja

2.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Khurosani (2018) Lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan dimana karyawan bekerja, sedangkan kondisi kerja merupakan kondisi dimana karyawan tersebut bekerja. Dengan demikian, sebenarnya kondisi kerja termasuk salah satu unsur lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar karyawan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya dalam suatu wilayah.

Solihin (2019) lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi akan kinerja seorang pegawai. Penyediaan lingkungan kerja yang nyaman, sehat dan aman akan mampu memberikan rasa kepuasan dan ketentraman pada pegawai terhadap pekerjan yang dilakukan maka pada akhirnya pegawai akan dapat mempunyai kinerja yang baik sesuai apa yang diharapkan.

2.3.2 Kategori Lingkungan Kerja

Solihin (2019) lingkungan kerja terbagi menjadi dua diantaranya yaitu:

1. Lingkungan Kerja Fisik

   Lingkungan kerja fisik dalam perusahaan harus diperhatikan demi meningkatkan kenyamanan dan kepuasan karyawan saat

menjalankan pekerjaannya. Lingkungan kerja fisik dibagi menjadi dua kategori, yaitu lingkungan yang berhubungan langsung dan dekat dengan karyawan (kursi, meja, dan sebagainya) dan lingkungan perantara (temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, dan sebagainya)

2. Lingkungan Kerja Non Fisik

   Lingkungan kerja non fisik menurut Sedarmayanti adalah segala sesuatu yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja karyawan baik dengan sesama rekan kerja, dengan atasan atau dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik yang baik dapat meningkatkan tingkat loyalitas karyawan, adanya perasaan nyaman, saling menghormati, dan menghargai satu sama lain antar karyawan. Sehingga dapat meminimalisir terjadinya konflik kerja dan stress kerja karyawan dan dapat meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan.

2.3.3 Pengertian Lingkungan Kerja Fisik

Menurut Wangi (2020) Lingkungan kerja fisik adalah lingkungan kerja yang terdiri dari perlengkapan, mesin kantor yang dipergunakan dan tata ruang kantor yang mempengaruhi lingkungan fisik kantor serta kondisi-kondisi kerja fisik dalam kondisi-kondisi mana pekerjaan harus dilakukan.

Menurut Khayrandy (2019) Lingkungan kerja fisik merupakan suatu keadaan yang berbentuk fisik yang berada disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, lingkungan kerja fisik terbagi menjadi dua macam yaitu lingkungan kerja yang berhubungan langsung dengan karyawan sepeti meja, kursi dan laptop atau komputer dan yang kedua yaitu lingkungan

kerja secara umum atau perantara yang dapat mempengaruhi kondisi manusianya seperti suhu udara, pencahayaan.

Menurut Putra (2019) Lingkungan kerja adalah semua faktor fisik, psikologis, sosial jaringan dan hubungan yang berlaku dalam organisasi dan terpengaruh terhadap karyawan. Lingkungan kerja didalam perusahaan dapat dibagi menjadi beberapa bagian atau aspek pembentuk lingkungan kerja yang lebih terperinci. Adapun beberapa bagian tersebut adalah pelayanan karyawan, kondisi kerja, dan hubungan karyawan di dalam perusahaan yang bersangkutan.

2.3.4 Faktor yang mempengaruhi Lingkungan Kerja Fisik

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan fisik menurut Yulius (2019) adalah sebagai berikut:

1. Warna

   Masalah warna dapat mempengaruhi pegawai didalam melaksanakan pekerjaan, akan tetapi banyak organisasi yang kurang memperhatikan masalah warna. Dengan demikian pengaturan hendaknya memberi manfaat, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja pegawai. Pewarnaan pada dinding ruang kerja hendaknya mempergunakan warna yang lembut.

2. Penerangan

   Penerangan dalam ruang kerja pegawai memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan semangat pegawai sehingga mereka dapat

   menunjukkan hasil kerja yang cukup sangat membantu berhasilnya kegiatankegiatan operasional organisasi.

3. Udara

Di dalam ruangan kerja dibutuhkan udara yang cukup, dimana dengan adanya pertukaran udara yang cukup, akan menyebabkan kesegaran fisik dari pegawai tersebut. Suhu udara yang terlalu panas akan menurunkan semangat kerja pegawai di dalam melaksanakan pekerjaan.

4. Suara bising

   Suara bising bisa sangat menganggu para pegawai dalam bekerja. Suara bising tersebut dapat merusak konsentrasi kerja pegawai sehingga kinerja pegawai bisa menjadi tidak optimal. Oleh karena itu, setiap organisasi harus selalu berusaha untuk menghilangkan suara bising tersebut atau paling tidak menekannya untuk memperkecil suara bising tersebut.

5. Ruang gerak

   Pada suatu organisasi sebaiknya pegawai yang bekerja mendapat tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas. Pegawai tidak mungkin dapat bekerja dengan tenang maksimal jika tempat yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan. Dengan demikian ruang gerak untuk tempat pegawai bekerja seharusnya direncanakan terlebih dahulu agar para pegawai tidak terganggu dalam melalsanakan pekerjaan.

6. Keamanan

   Rasa aman bagi pegawai sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan kinerja pegawai. Disini yang dimaksud dengan keamanan yaitu keamanan yang dapat dimasukkan ke dalam lingkungan kerja fisik. Jika di tempat kerja tidak aman pegawai tersebut akan menjadi gelisah, tidak konsentrasi dengan pekerjaanya serta semangat kerja pegawai tersebut akan menurun. Oleh karena itu, sebaiknya suatu organisasi terus berusaha untuk menciptakan dan

mempertahankan suatu keadaan dan suasana aman tersebut sehingga pegawai merasa senang dan nyaman dalam bekerja.

7. Kebersihan

   Lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat. Oleh karena itu, setiap organisasi hendaknya selalu menjaga keberhasilan lingkungan kerja. Dengan adanya lingkungan yang bersih pegawai akan merasa senang sehingga kinerja pegawai akan meningkat.

2.3.5 Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Wangi (2020) indikator yang dapat mengukur lingkungan kerja fisik adalah:

1. Bangunan Tempat Kerja,

   Keadaan bangunan gedung atau tempat kerja yang menarik danmenjamin keselamatan kerja para pegawai. Termasuk didalamnya ruang kerja yang nyaman dan mampu memberikan ruang gerak yang cukup bagi pegawai dalam menjalankan tugasnya, serta mengatur ventilasi yang baik sehingga para pegawai merasa betah bekerja.

2. Peralatan Kerja yang memadai

   Peralatan kerja yang cukup memadai sesuai dengan jenis pekerjaan masing-masing pegawai.

3. Fasilitas kerja

Tersedianya tempat-tempat rekreasi, tempat istirahat, tempat olahraga berikut kelengkapannya, kantin atau kafetaria, tempati badah, tempat pertemuan dan sebagainya.

4. Tersedianya sarana angkutan

   Tersedianya sarana transportasi khusus antara jemput pegawai

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

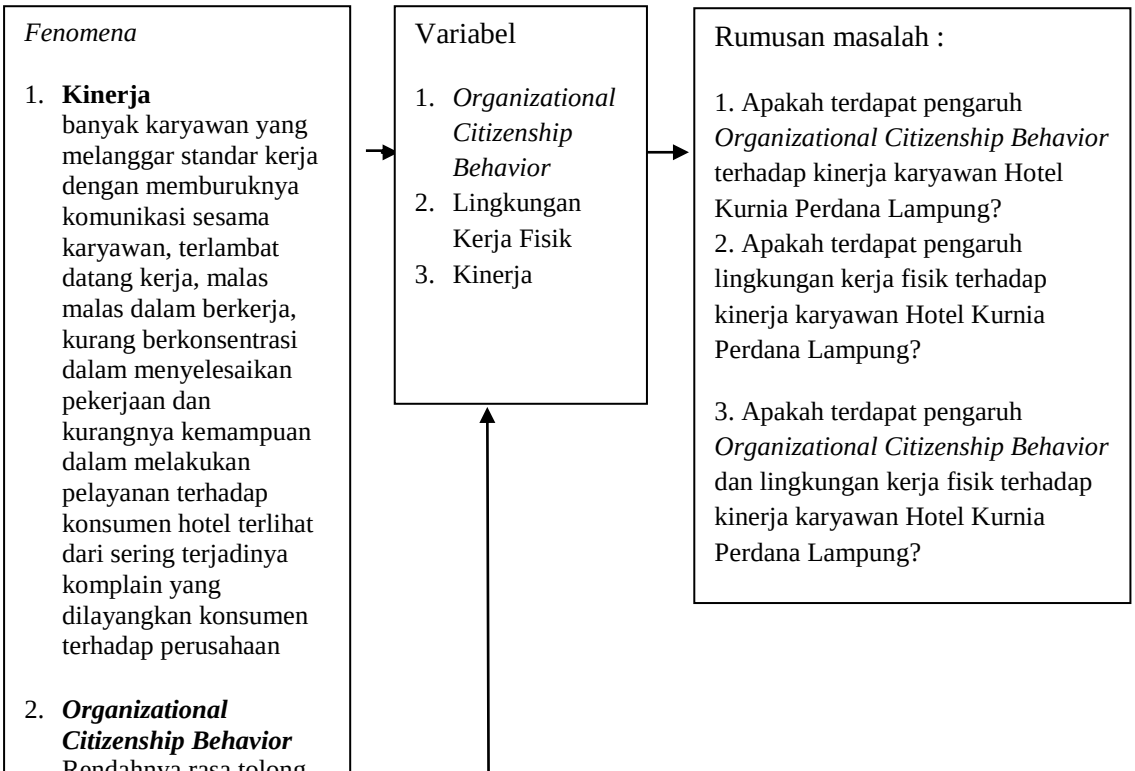
Penelitian Terdahulu

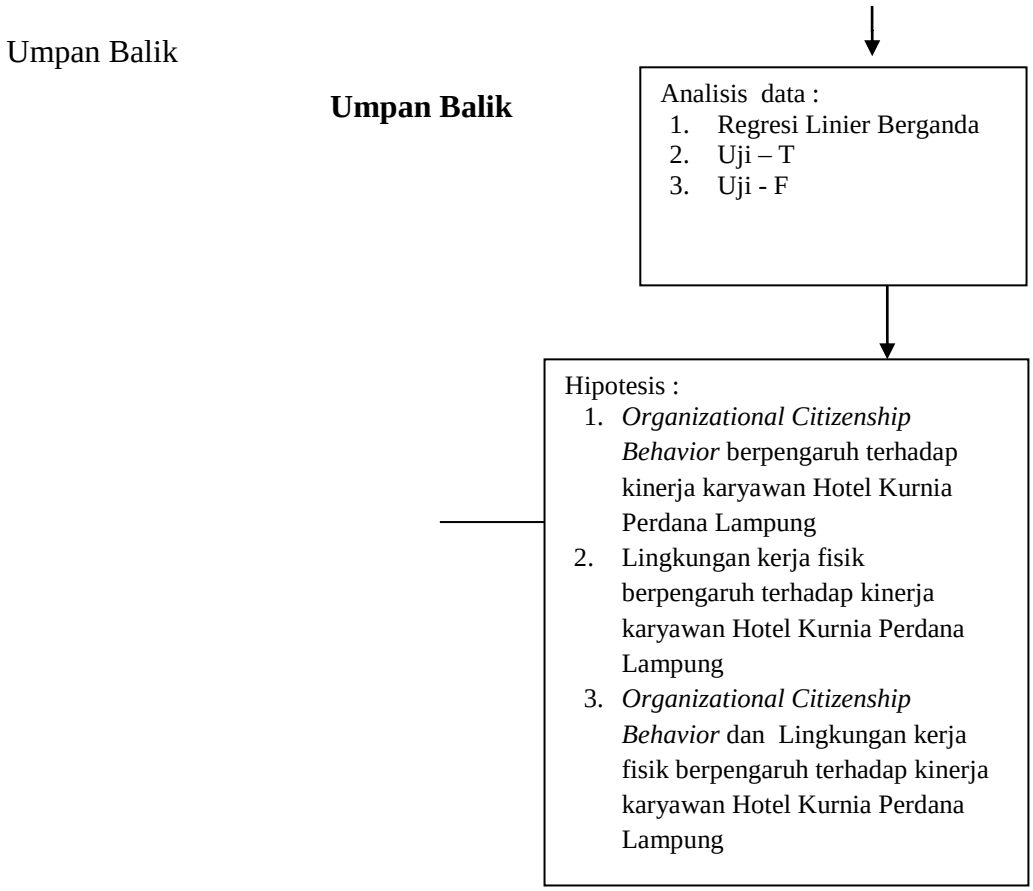
No	Nama	Judul	Analisis	Kesimpulan
1	Ayu Nathaniah Halim (2018)	Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang 3 Surabaya	Regresi Sederhana	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan Hotel Bintang 3 Surabaya
2	Jesicca (2018)	Pengaruh Pengembangan Karir Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Ciputra Semarang (Studi Kasus Karyawan Hotel Ciputra Semarang)	Regresi Berganda	Hasil penelitian menghasilkan secara parsial bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan Hotel Ciputra Semarang (Studi Kasus Karyawan Hotel Ciputra Semarang)

3	Utami (2016)	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Kapuas Palace Pontianak	Regresi Sederhana	Hasil kesimpulan penelitian bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh n terhadap kinerja PT. Ayam Ras Pedaging.
4	Basu (2017)	*Impact of organizational citizenship behavior on job performance in Indian healthcare industries*	Regresi Sederhana	*The conclusion of this research is that organizational citizenship behavior affects employee performance*
5	Riyanto (2017)	*The Impact of Working Motivation and Working Environment on Employees Performance in Indonesia Stock Exchange*	Regresi Berganda	*The conclusion of this research is that the variables of motivation and work environment affect the performance in the Indonesia Stock Exchange*

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

2.5 Kerangka Pikir





Gambar 2.1

Kerangka Pikir

2.6 Hipotesis

Hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua atau lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji. Hipotesis merupakan jawaban sementar atas pertanyaan penelitian.

2.6.1 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Perdana Lampung

Menurut Aprianti (2019) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas, sikap menolong, patuh

terhadap aturan, sikap sportif dan positif karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal.

Karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi dapat dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan membuat kerjasama team di dalam suatu perusahaan makin kuat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Halim (2018) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat mempengaruhi kinerja. Sehingga peneliti mengajuka hipotesis sebagai berikut :

H1 : *Organizational Citizenship Behavior* Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Perdana Lampung

2.6.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Perdana Lampung

Menurut Wangi (2020) Lingkungan kerja fisik adalah lingkungan kerja yang terdiri dari perlengkapan, mesin kantor yang dipergunakan dan tata ruang kantor yang mempengaruhi lingkungan fisik kantor serta kondisi-kondisi kerja fisik dalam kondisi-kondisi mana pekerjaan harus dilakukan.

Pada dasarnya karyawan akan berkerja dengan maksimal ketika mereka merasa nyaman dengan lingkungan kerja dan kondisi dalam perusahaan tersebut. Jika perusahaan ingin meingkatkan kinerja

karyawannya perusahaan harus memperbaiki fasilitas yang diberikan kepada karyawannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Jesicca (2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik mempengaruhi kinerja. Sehingga peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Lingkungan kerja fisik Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Perdana Lampung

2.6.3 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Perdana Lampung

Menurut Aprianti (2019) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi.

Menurut Wangi (2020) Lingkungan kerja fisik adalah lingkungan kerja yang terdiri dari perlengkapan, mesin kantor yang dipergunakan dan tata ruang kantor yang mempengaruhi lingkungan fisik kantor serta kondisi-kondisi kerja fisik dalam kondisi-kondisi mana pekerjaan harus dilakukan.

Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menciptakan kenyamanan yang menyenangkan bagi karyawan. Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan kerja fisik sangat mempengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan.

Menurut hasil penelitian Jesicca (2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik mempengaruhi kinerja dan Halim (2018) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat mempengaruhi kinerja.

H3 : *Organizational Citizenship Behavior* dan Lingkungan Kerja Fisik Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kurnia Perdana Lampung