

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Pengelolaan sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Di era saat ini, keberhasilan organisasi sangat bergantung pada kemampuan mereka dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif untuk mencapai pertumbuhan dan kesuksesan. Kualitas dan performa sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam mencapai efisiensi dan kesuksesan industri atau organisasi (Darmawati, Arum, Lina & Dyana, 2013). Oleh karena itu, penting untuk memberikan perhatian serius pada aspek sumber daya manusia dalam organisasi agar dapat menghadapi tantangan yang dihadapi. Dalam konteks ini, menjaga kualitas sumber daya manusia menjadi prioritas utama bagi organisasi (Arianto, 2013).

Karyawan mempunyai kemampuan yang luar biasa yang mengalahkan sumber daya organisasi yang lain, sebab karyawan memiliki keahlian fisik, keahlian psikis, keahlian ciri, keahlian pengetahuan serta ketrampilan, dan pengalaman hidup (Nawawi, 2013). Kedudukan karyawan sangat berarti untuk pelaksanaan operasional mencapai kinerja yang baik, tujuan, serta pengembangan organisasi (Nursyamsi, 2013).

Karyawan akan berupaya untuk menjadi agen perubahan dan tidak hanya mengandalkan keterampilan mereka, karena keterampilan tanpa motivasi tidak akan menghasilkan kemajuan yang signifikan (Mutia, 2010). Setiap perusahaan mengharapkan karyawan yang memiliki keterampilan

dan motivasi untuk menunjukkan perilaku kerja yang positif secara menyeluruh. Selain menjalankan tugas utama, diharapkan karyawan juga dapat memberikan bantuan kepada rekan kerja yang membutuhkan, menggunakan waktu kerja dengan efisien, menjaga stabilitas dan keamanan di lingkungan kerja, serta menyelesaikan pekerjaan melebihi standar yang ditetapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan efektivitas kerja (Hendrajana, Sintaasih, D., K & Saroyeni, P., 2017). Perusahaan akan menghadapi kesulitan dalam mencapai kesuksesan dan mempertahankan posisi mereka jika tidak memiliki karyawan yang siap tidak hanya melaksanakan tugas utama, tetapi juga berperan sebagai "*good citizen*" di lingkungan kerja (Markoczy & Xin dalam Novianto, 2009)

Namun, kenyataannya menunjukkan bahwa Indonesia berada di peringkat ke-50 dari 141 negara dalam indeks sumber daya manusia menurut laporan *World Economic Forum* (WEF) tahun 2019, dengan penurunan 5 peringkat dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pekerja (karyawan) di Indonesia masih rendah (Harahap & Adry, 2020). Menurut Menteri Pendidikan Nadiem (2019), rendahnya kualitas pekerja yang masih banyak terjadi di Indonesia disebabkan oleh perilaku karyawan yang kurang disiplin dalam bekerja, yang mengakibatkan penumpukan pekerjaan, keterlambatan dalam menyelesaikan tugas, kekurangan kemampuan berpikir kritis, kerja sama yang kurang efektif dengan rekan kerja, kelemahan dalam komunikasi, dan kesulitan dalam mengatasi masalah secara mandiri (Rahayu, 2019). Dalam

konteks ini, perusahaan akan menghadapi tantangan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Fakta diatas mendapat dukungan dari penelitian yang dilakukan Vidyaningtyasa, Hartati & Krisnandini (2020) pada salah satu perusahaan di Yogyakarta, yang menunjukkan kondisi karyawan yang tidak mematuhi peraturan yang ditetapkan perusahaan, masih adanya karyawan yang terlambat hadir bahkan beberapa juga membolos kerja para karyawan beralasan sulit untuk mencari pengganti untuk shif yang dikerjakannya, hal ini juga menunjukkan bahwa para karyawan memiliki rasa solidaritas, kepedulian serta koordinasi yang masih kurang baik antar sesama rekan kerja. Kondisi karyawan yang seperti ini menyebabkan beberapa pekerjaan menjadi tertunda dan menumpuk menunjukkan turunnya kualitas kinerja karyawan yang membuat keuntungan perusahaan terus menurun (Hindiarto & Kusuma, 2015).

Koperasi saat ini mengalami keterbatasan dalam perkembangannya jika dibandingkan dengan lembaga atau perusahaan lain di sektor ekonomi. Kemajuan koperasi terhambat oleh kurangnya konsep pengembangan strategis dalam menghadapi persaingan dan perubahan pasar yang cepat (Hasmawati, 2013). Beberapa faktor yang berperan dalam situasi ini meliputi keterbatasan sarana usaha yang memadai, kekurangan modal, dan rendahnya kualitas sumber daya manusia dalam hal ini karyawan koperasi (Ningsih, Sedana & Suryawan, 2019). Seperti yang diungkapkan oleh Sukidjo (2008), koperasi seringkali memiliki kualitas sumber daya manusia

yang rendah, rentan terhadap penyimpangan dalam mencapai target atau tujuan koperasi, dan kurangnya pengawasan yang efektif, yang berdampak negatif pada kinerja koperasi dan menciptakan pandangan negatif dari masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengurus dan karyawan koperasi untuk memiliki pemahaman dan kesadaran yang tinggi dalam bekerja secara efisien serta menghargai nilai-nilai positif di dalam koperasi.

Terkait hal diatas, peneliti memilih karyawan Koperasi Maksof Mubarak Syariah RSIFC sebagai subjek dalam penelitian ini. Koperasi Maksof Mubarak Syariah RSIFC merupakan koperasi konsumen yang telah berdiri sejak 12 februari 1998, memiliki sejarah yang panjang dimulai dari satu unit koperasi kecil berupa toko yang menyediakan kebutuhan harian berfokus pada makan, sampai sekarang sudah semakin besar meliputi kantin, toko, tempat parkir, menyediakan jasa pembelian produk dari peralatan rumah tangga, kendaraan, tanah, bangun rumah dsb. Jumlah karyawannya sekitar 52 orang lengkap dengan pengurus dan karyawan koperasi dengan rincian meliputi, 5 pengurus, 2 pengawas serta sisanya 45 karyawan koperasi yang bekerja dibagian toko, kantin dan tempat parkir dengan rentang usia 18-44 tahun. Lokasi koperasi berada dalam area yang sama dengan Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap tetapi tidak termasuk manajemen Rumah sakit (berdiri mandiri atau terpisah). Berada dikawasan yang sama dengan Rumah sakit menjadikan sebagian besar anggota koperasi berasal dari sana, tetapi untuk konsumen koperasi, selain karyawan rumah sakit, konsumen juga dari pasien dan pengunjung rumah sakit.

Melihat kondisi tersebut, arus pengunjung dan jalannya bisnis koperasi bisa dikatakan lancar bahkan omset yang dihasilkan termasuk tinggi untuk kategori koperasi yang ada di Cilacap. Maka dari itu, untuk mengimbangi tuntutan pekerjaan yang semakin berat serta kewajiban memberikan pelayanan yang baik pada anggota koperasi maupun konsumen umum, karyawan koperasi tidak hanya dituntut untuk melaksanakan tugas sesuai deskripsi kerjanya tetapi juga dituntut untuk bisa bekerja lebih dari deskripsi kerja dan spesifikasi kerja supaya bisa menaikkan penjualan dan kepuasan konsumen. Deskripsi tugas karyawan koperasi secara umum meliputi, pembukuan atau kebutuhan pencatatan kerja (keuangan, stok, pengadaan barang, SHU, sistem simpan pinjam, absensi) untuk bagian tugasnya, melakukan pelayanan sesuai SOP ketika pengunjung datang, melakukan pengelolaan dan penataan barang yang ada, pengecekan stok setiap masuk kerja, menjaga kebersihan lingkungan kerja dsb.

Dalam situasi kerja yang dinamis saat ini, menurut Robbins dan Judge (2015), perusahaan membutuhkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) dari karyawan mereka. Perusahaan yang berhasil dan sukses menginginkan serta membutuhkan karyawan yang mampu menjalankan tugas di luar lingkup pekerjaan yang ditentukan dan memberikan kinerja yang melebihi harapan perusahaan. Ketika karyawan menunjukkan perilaku OCB, ini memberikan keuntungan bagi perusahaan berupa peningkatan produktivitas kerja dan kinerja yang baik dari karyawan. Selain itu, perilaku OCB juga memainkan peran penting dalam

meningkatkan kualitas layanan yang pada akhirnya menciptakan kepuasan bagi konsumen.

Perilaku di luar tugas mengacu pada sikap atau tindakan yang timbul dan dihargai saat karyawan melakukannya, walaupun tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan utama mereka. Perilaku ini memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas organisasi. Ketika karyawan memiliki motivasi untuk bekerja tidak hanya dalam tugas-tugas utama yang ditugaskan, tetapi juga melebihi tuntutan tersebut tanpa mengharapkan imbalan atau pengakuan resmi, kondisi ini dikenal sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB), seperti yang telah dijelaskan oleh Robbins dan Judge (2015).

Menurut Organ (2006), *organizational citizenship behavior* (OCB) mengacu pada kontribusi sukarela yang dilakukan oleh karyawan di lingkungan kerja, yang melampaui tuntutan pekerjaan mereka, tanpa ada keterkaitan langsung maupun tidak langsung dengan sistem penghargaan, tetapi memiliki dampak positif terhadap efisiensi organisasi. OCB dapat terlihat melalui perilaku karyawan yang memberikan dukungan kepada rekan kerja, menunjukkan komitmen terhadap organisasi, dengan sukarela melaksanakan tugas tambahan di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, dan menggunakan waktu secara efisien. Menurut Organ (dalam Ramdhani, 2016), OCB merupakan perilaku sukarela yang tidak secara eksplisit terkait dengan sistem penghargaan, namun memiliki kemampuan untuk meningkatkan fungsi efektif organisasi. OCB juga melibatkan

berbagai perilaku, seperti membantu sesama, menjadi relawan untuk tugas tambahan, serta patuh terhadap peraturan dan prosedur di lingkungan kerja.

Menurut pandangan Robbins (dalam Yuniar dkk, 2011), *organizational citizenship behavior* (OCB) mengacu pada tindakan sukarela yang dilakukan oleh karyawan di luar tanggung jawab tugas formal mereka. OCB memiliki peran yang penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi, meskipun tidak ada kewajiban formal untuk melakukannya. Di lingkungan kerja, OCB dapat muncul dalam berbagai bentuk, termasuk memberikan bantuan kepada rekan kerja, menyelesaikan tugas tambahan, menghindari konflik, menjaga dan merawat peralatan kerja, mematuhi peraturan organisasi, bersikap toleran dalam situasi yang kurang ideal, hadir tepat waktu, memberikan saran yang positif, dan menghindari perilaku yang tidak produktif. Gibson (dalam Suzana, 2017) menegaskan bahwa OCB sangat penting untuk kelangsungan hidup organisasi. OCB memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan serta organisasi secara keseluruhan, sehingga memberikan kontribusi pada fungsi organisasi yang lebih efektif. Organ (2006) mengidentifikasi beberapa dimensi OCB, termasuk *altruism* (kepedulian sosial), *courtesy* (sikap hormat), *sportsmanship* (sikap sportif dan positif), *conscientiousness* (kinerja melebihi standar minimum), dan *civic virtue* (partisipasi sukarela). Secara keseluruhan, OCB adalah perilaku sukarela yang dilakukan oleh karyawan di luar tanggung jawab tugas formal mereka. OCB memiliki dampak positif pada organisasi, termasuk peningkatan efisiensi, produktivitas, dan fungsi

organisasi secara keseluruhan. Dimensi OCB seperti *altruism*, *courtesy*, *sportsmanship*, *conscientiousness* dan *civic virtue* memainkan peran penting dalam mendorong perilaku ini di lingkungan kerja.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) mencerminkan bagaimana karyawan berinteraksi secara konkret dalam lingkungan kerja. OCB melibatkan tindakan sukarela yang dilakukan oleh anggota organisasi untuk mendukung fungsi-fungsi organisasi dengan perilaku altruistik yang menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan orang lain dan kurangnya perhatian terhadap diri sendiri (Elfina dalam Hardaningtyas, 2004). Perusahaan atau organisasi yang mengandalkan kerja tim dan memiliki tujuan mencapai kinerja yang baik akan mendapatkan manfaat dengan adanya karyawan yang menunjukkan perilaku OCB. *Organizational citizenship behavior* dalam konteks organisasi memiliki manfaat yang beragam, termasuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas dengan lebih efisien, sehingga berkontribusi pada peningkatan produktivitas secara kolektif. Selain itu, perilaku *civic virtue* (karyawan yang aktif terlibat dalam kegiatan organisasi) memberikan manfaat bagi atasan melalui pemberian saran dan umpan balik yang konstruktif, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas di tempat kerja (Allison, 2001).

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan *organizational citizenship behavior* mempunyai beberapa dampak. Salah satunya yaitu penelitian Iqbal (2012) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara *organizational citizenship behavior* dengan kinerja. Hal ini berarti

semakin tinggi *organizational citizenship behavior* maka semakin tinggi kinerja, begitupula sebaliknya. Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh simpulan bahwa, karyawan yang memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* rendah, lebih cenderung mengalami *problem* dalam melaksanakan tugas yang dapat menimbulkan penurunan prestasi. Kinerja yang baik menuntut perilaku karyawan yang sesuai dengan harapan organisasi. Perilaku tersebut membuat ketentuan organisasi saat ini tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *ex-role*. Maka dari itu, perilaku sosial yang positif sangat diperlukan agar dapat mensiasati masalah OCB di perusahaan (Nashori, 2016). Sejalan dengan pemaparan Nashori Rizky, Sunaryo & Priyono (2020) yang menyatakan kinerja karyawan yang baik dapat mengarahkan perilaku karyawan untuk bekerja secara lebih efektif dan efisien dalam hal ini mencakup pentingnya karyawan untuk melakukan tugas lebih dari yang dibebankan, sebagai wujud perilaku OCB yang tercermin dari karyawan sebagai dampak dari kinerja baik karyawan.

Akan tetapi pada kenyataannya, Sanusi, Ariana & Ariani (2018) mengungkapkan adanya permasalahan OCB pada karyawan, berdasarkan hasil kuisioner dan wawancara pada karyawan menunjukkan permasalahan terkait aspek *altruism*, berupa sebagian karyawan mengatakan cukup sulit menggantikan tugas dan tanggung jawab rekan kerja yang tidak masuk kerja, hal ini diperkuat dengan adanya data absensi yang menunjukkan bahwa karyawan yang bertugas menggantikan berhalangan hadir karna alasan pribadi. Kemudian aspek *courtesy*, kendalanya mereka tidak bisa membantu

sepenuhnya karena masing-masing karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab yang dipegang selama kerja terlebih lagi jika itu bukan departemen atau bidang keahliannya. Kemudian aspek *civic virtue* mencakup minat karyawan yang minim terhadap kegiatan yang diadakan perusahaan. Berdasarkan pengamatan masih banyak ditemukan karyawan yang mengeluh terhadap pekerjaannya dan tidak lebih dari 10% dari jumlah keseluruhan karyawan yang mengikuti aktifitas yang diadakan perusahaan. Dari hasil tersebut menampakan masih banyak karyawan yang belum memunculkan OCB dalam dirinya.

Sesependapat dengan data yang disajikan, berdasarkan data wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 15-21 October 2022 pada 5 karyawan Koperasi Maksof Mubarak Syariah RSIFC yang meliputi, pengurus koperasi 1 orang, pengawas koperasi 1 orang, karyawan koperasi 3 orang masing-masing 1 dari toko, kantin dan tempat parkir. Kemudian dengan menggunakan aspek-aspek *organizational citizenship behavior* yang dikemukakan oleh Organ (2006) yaitu *Altruism, courtesy, sportmanship, conscientiousness, dan civic virtue*.

Pada aspek *Altruism*, 3 subjek mengungkapkan keraguan dalam memberikan bantuan kepada rekan kerjanya sebelum dimintai tolong terlebih dahulu dan merasa hal tersebut bukan bagian dari pekerjaannya. Hal ini membuat subjek lebih memilih mengacuhkan karyawan lain yang meminta bantuan dengan alasan sibuk melakukan tugas yang diterimanya. Kemudian aspek *courtesy*, 2 subjek mengatakan bahwa dirinya jarang

memberikan keramahan atau senyum saat melayani konsumen serta kurang peduli terhadap teman yang kerepotan saat bekerja.

Kemudian Aspek *sportmanship*, 4 subjek mengungkapkan ketidaknyamanan untuk melakukan kerja tambahan atau sedikit overtime tanpa adanya tambahan pembayaran, hal ini mereka rasakan karena tugas yang diberikan memberatkan mereka. Kemudian aspek *conscientiousness*, 4 subjek mengungkapkan bahwa menggunakan handphone saat jam kerja lumayan sering dilakukan baik masalah kebutuhan kerja maupun untuk penggunaan pribadi. Kemudian aspek *civic virtue*, 2 subjek mengatakan jarang mengikuti kegiatan perusahaan, terutama kegiatan perusahaan yang dilakukan ketika mereka mendapat shif atau jadwal libur ketika hal tersebut dilakukan, hal ini mereka rasa mengambil jam yang seharusnya untuk istirahat atau merasa seperti doble shif dalam sehari karena kegiatan perusahaan pagi dan kerja sore hari. Dari hasil wawancara diatas, kesimpulan yang dapat diambil yaitu sebagian besar dari subjek memiliki indikasi permasalahan kurangnya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yang ditampilkan dalam diri karyawan koperasi.

Melihat hal tersebut, perlu untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan munculnya OCB. Secara garis besar terdapat dua faktor yang mempengaruhi tingkat tinggi rendahnya kehadiran *organisasi citizenship behaviour* (OCB) para karyawan, yakni: faktor dari internal dan faktor dari eksternal. Menurut Organ (2006 dalam Robbin & Judge, 2015), *organizational citizenship behavior* itu sendiri dipengaruhi oleh 6 faktor,

yaitu *perceived organizational support*, suasana hati atau mood, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, masa kerja, jenis kelamin, budaya dan iklim organisasi. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi OCB menurut Shweta dan Srirang (2010), antara lain: kepuasan kerja, kohesivitas kelompok, kepemimpinan, komitmen organisasi, dan komunikasi interpersonal.

Hardaningtyas (dalam Setyawanti, 2012) OCB cenderung memiliki kaitan pada individu (karyawan) sebagai makhluk sosial. Karyawan sebagai makhluk sosial memungkinkan adanya interaksi dalam hal ini berupa komunikasi antar rekan kerja. Perwujudan perilaku sukarela dari anggota organisasi yang ikut berkontribusi keberfungsian organisasi sehingga karyawan berperilaku lebih altruistik yang diwujudkan kedalam tindakan *real* dengan menunjukkan sikap tidak memprioritaskan pribadi dan menunjukkan kepedulian atas kesejahteraan orang lain. *Organizational citizenship behavior* (OCB) berkaitan dengan manifestasi seorang (karyawan) sebagai makhluk sosial. Dengan kemampuan komunikasi yang baik dan berempati, karyawan dapat memahami pihak lain beserta lingkungannya sehingga dapat menyeimbangkan nilai individual yang dianutnya dengan nilai yang di percayai oleh lingkungannya, yang kemudian dapat memunculkan perilaku sebagai *good citizen*. Kecakapan emosi, kemampuan kerja dan kemampuan komunikasi yang baik menjadi bagian dari upaya memunculkan perilaku OCB karyawan di tempat kerja.

Untuk memiliki pegawai terampil yang memiliki kemampuan kerja, komitmen dan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan bukanlah suatu hal yang mudah karena banyak faktor yang mempengaruhi munculnya perilaku *organisasi citizenship behaviour* (OCB) dalam suatu organisasi, yang meliputi Kemampuan Komunikasi Interpersonal menurut Shweta dan Srirang (dalam Moneta & Fikri, 2020) dan iklim organisasi (Organ *et all*, 2006).

Keinginan karyawan untuk bekerja dengan kualitas yang baik dan berusaha menciptakan layanan terbaik merupakan indikasi dari *organizational citizenship behavior* yang dimiliki oleh seorang karyawan. *Organizational citizenship behavior* adalah sikap dan perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan. Karyawan yang memiliki OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa aman dan nyaman terhadap pekerjaannya (Luthans, 2006). Apabila karyawan merasa tidak bahagia dengan kondisi kerjanya, biasanya karyawan memiliki kecenderungan mengatakan tidak puas atas pekerjaannya.

Penyebab karyawan tidak puas dengan pekerjaannya ada dua hal. Pertama, ketika karyawan tidak memperoleh informasi yang diperlukan untuk menunjang pengerjaan tugasnya; kedua, ketika hubungan antara rekan kerja berjalan kurang baik (Muhammad, 2007). Hal tersebut menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal menjadi indikator seseorang

dalam menentukan tingkat OCB karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Novianto (2009) terkait korelasi antara komunikasi interpersonal dengan *Organizational Citizenship Behavior* dengan hasil korelasi yang positif bahwa adanya keterbukaan informasi yang karena efektifnya komunikasi interpersonal karyawan, berpengaruh pada tingginya kualitas interaksi antara atasan dan bawahan. Selain itu, penelitian yang dilakukan Moneta & Fikri (2020) menunjukan adanya korelasi positif antara komunikasi interpersonal dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan. Selain itu, penelitian yang dilakukan Nevriansyah, Prayekti & Septiyarni (2023) menunjukan pengaruh positif komunikasi interpersonal dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan. Heryudanto & Suratman (2022) menyebutkan terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Hal tersebut berarti semakin baik komunikasi interpersonal karyawan ditempat kerja maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior* pada karyawan, begitupun sebaliknya semakin rendah komunikasi interpersonal karyawan maka semakin rendah *organizational citizenship behavior* karyawan.

Dari penjelasan yang dipaparkan, menunjukan bahwa memiliki kemampuan komunikasi interpersonal menjadi penting untuk memunculkan perilaku OCB pada karyawan, hal ini dikarenakan kemampuan diartikan sebagai keterampilan yang dibawa sejak lahir maupun yang dipelajari melalui pengalaman sehingga mampu membuat individu menyelesaikan

tugas atau pekerjaannya (Soelaiman dalam Heriyanti, 2020). Sedangkan komunikasi diartikan sebagai suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan setiap manusia. Komunikasi merupakan hal penting dalam proses interaksi antar sesama manusia sebagai makhluk sosial. Komunikasi antar karyawan termasuk dalam komunikasi interpersonal yang berada dalam lingkungan organisasi. Komunikasi yang terjadi pada karyawan ketika bekerja salah satunya meliputi komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi antara seseorang dengan orang lain dengan efek umpan balik yang langsung diketahui oleh kedua pihak (De Vito dalam Novianto, 2009). Sedangkan Kemampuan Komunikasi interpersonal adalah kemampuan anggota organisasi dalam memberikan, memahami dan menerima informasi yang diberikan secara tepat sehingga proses komunikasi menjadi efektif (Pratama & Wulanyani, 2018).

Komunikasi interpersonal yang efektif telah lama di kenal sebagai salah satu dasar untuk berhasilnya suatu organisasi. Proses komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan khususnya yang menyangkut komunikasi antara atasan dan karyawan maupun antara sesama karyawan merupakan faktor penting dalam menciptakan efektifitas organisasi. Untuk itu perlu dikembangkan kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif dengan memperhatikan aspek-aspek keterbukaan empati, saling mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Komunikasi interpersonal yang efektif dalam organisasi akan memberikan dampak kepuasan dan produktifitas kerja

karyawan (Muhammad, 2007). Hardjana (dalam Sari dan Widodo, 2015) dengan kemampuan komunikasi interpersonal karyawan mampu menjalin hubungan baik dengan rekan kerja, membangun kerja sama dan sinergi dengan rekan kerja, menginformasikan tugas dan mengarahkan kinerja agar sesuai dengan tujuan serta mengatasi perbedaan pendapat, ketegangan dan konflik di tempat kerja yang menunjukkan karyawan telah mampu menyesuaikan diri dan terintegrasi dalam organisasi.

Bersona dan Avelio (2004) menemukan salah satu faktor penting yang membentuk *Organizational Citizenship Behavior* dalam beberapa penelitian yaitu iklim organisasi. Iklim organisasi menjadi penentu individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai pedoman atau tidak (Brahmana & Sofyandi, 2007). Iklim organisasi penting untuk dikembangkan dalam organisasi karena persepsi seseorang tentang sesuatu yang diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar untuk menentukan tingkah laku anggotanya. Iklim organisasi tidak dapat dilihat dan disentuh, tapi iklim organisasi itu ada dan dapat dirasakan. Iklim organisasi dipengaruhi oleh hampir semua hal yang terjadi pada organisasi. Jika suatu organisasi ingin berhasil dalam mengaktualkan cita-cita dan tujuan secara utuh dan sempurna, maka dibutuhkan individu-individu yang mampu sebagai sumber daya manusia yang akan memegang kendali organisasi (Darmadi, 2016).

Individu yang mampu menyesuaikan diri dengan iklim organisasi dimana individu bekerja maka akan mudah untuk berbaaur dengan

lingkungan serta rekan kerjanya dan menjadi salah satu faktor pembentuk *Organization Citizenship Behavior* (Wirawan, 2007). Iklim organisasi mampu menampilkan suasana atau kondisi kerja yang menyenangkan, menantang dan membangkitkan motivasi kerja. Iklim organisasi dengan karakteristik pekerjaan yang kondusif mampu memotivasi karyawan bekerja dengan baik serta melakukan perilaku *Organizational Citizenship behavior* (OCB) di tempat kerja (Frimansyah & Santy, 2015). Pemenuhan perasaan dan kebutuhan karyawan okeh perusahaan akan berdampak positif pada terciptanya iklim organisasi. Iklim ditentukan oleh seberapa baik anggota organisasi diarahkan, diwujudkan serta dihargai oleh organisasi yang dapat membentuk pola perilaku positif, ketika hal ini terjadi maka secara tidak langsung karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap perusahaannya yang akan membentuk perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Pernyataan tersebut didukung penelitian Wahyuli (2007) yang mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara iklim organisasi dengan OCB karyawan. Dengan begitu maka semakin baik serta kondusif iklim organisasi dalam suatu perusahaan dapat menimbulkan munculnya *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi pada karyawan. Sejalan dengan penelitian diatas, Lestari (2021) menyatakan terdapat pengaruh positif antara iklim organisasi terhadap OCB, iklim organisasi yang baik meningkatkan perilaku OCB pada karyawan sedangkan iklim organisasi yang kurang baik berpengaruh pada rendahnya perilaku OCB pada karyawan.

Robert Stringer (dalam Wirawan (2007), mengungkapkan bahwa karakteristik atau dimensi iklim organisasi mempengaruhi motivasi anggota organisasi untuk berperilaku tertentu. Sehingga dapat dikatakan anggota organisasi yang merasa senang dan terpuaskan serta mempersepsikan lingkungan kerja secara positif maka akan memunculkan komitmen dalam bentuk kontribusi optimal yang bahkan melebihi peran kerjanya yang dikenal dengan istilah perilaku kewargaan organisasi (Ibrahim, 2015).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Susilowati dan Yuwono (2014) menyatakan bahwa saat pegawai telah memahami tujuan perusahaan maka pegawai memiliki ketersediaan untuk melakukan segala hal yang ditetapkan oleh perusahaan serta memiliki inisiatif untuk membantu atau menolong rekan kerja secara sukarela. Menurut Herzberg (dalam Ibrahim, 2015) sebagaimana dikutip oleh Hersey dan Blanchard (1988) aktifitas yang dilakukan oleh individu dapat berjalan dengan baik apabila situasi dan kondisinya mendukung serta memungkinkan aktifitas itu dapat dilaksanakan. Kondisi lingkungan kerja dan iklim kerja pada suatu organisasi harus diciptakan dengan baik supaya karyawan merasa nyaman dalam bekerja, hal ini dapat dikatakan bahwa karyawan mempersepsikan lingkungan kerja dengan positif yang membuat karyawan mengaplikasikannya lewat peran kerja di perusahaan.

Beberapa penelitian yang mengungkapkan ada hubungan antara Iklim Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Laksmi dan Simarmata (2015) mengungkapkan dalam penelitiannya terdapat korelasi

antara iklim organisasi dengan perilaku kewargaan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*). Di dalam penelitiannya mengungkapkan adanya korelasi positif antara iklim organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior*, dan ditemukan bahwa tingkat *Organizational Citizenship Behavior* sangat tinggi akan dipengaruhi kondisi iklim organisasi yang positif. Kemudian penelitian Prihatsari dan Dewi (2015) diperoleh hasil korelasi yang sangat signifikan antara iklim organisasi dengan OCB. Prihatsari dan Dewi juga mengungkapkan sebagaimana organisasi mampu memberikan kontribusi atau sumbangan positif pada pelaksanaan serta implementasi tugas dalam pencapaian tujuan organisasi merupakan kunci keberhasilan dalam organisasi. Penelitian Sri Wahyuli (2007) menemukan adanya hubungan positif yang ditunjukkan dengan iklim organisasi memiliki pengaruh sebesar 62% terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

Kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif menjadi faktor dalam membentuk interaksi yang bermakna antara sesama karyawan (Hermawan, 2008). Suasana hati yang positif dipengaruhi oleh interaksi sesama karyawan organisasi berhubungan dengan baik. Hal ini dapat membuat peningkatan perilaku karyawan untuk menolong (*altruism*) rekan kerja disaat mengalami kesulitan (Novliadi, 2007). Suasana hati yang positif membentuk Iklim organisasi yang nantinya mampu menampilkan suasana lingkungan kerja yang menyenangkan, menantang dan menumbuhkan motivasi kerja. Iklim organisasi mampu mendorong karyawan untuk

bekerja dengan baik dibantu dengan karakteristik pekerjaan yang kondusif membuat karyawan melakukan perilaku *Organizational Citizenship behavior* (OCB) di tempat kerja (Frimansyah & Santy, 2015).

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti mengajukan rumusan permasalahan dalam penelitian berupa (1)“apakah ada pengaruh kemampuan komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Koperasi Maksof Mubarak Syariah RSIFC di Cilacap?” dan (2) “apakah ada pengaruh iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Koperasi Maksof Mubarak Syariah RSIFC di Cilacap?”

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Koperasi Maksof Mubarak Syariah RSIFC di Cilacap.
- b. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Koperasi Maksof Mubarak Syariah RSIFC di Cilacap.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangsih terkait perkembangan ilmu dan memperkaya pengetahuan terutama bidang ilmu psikologi industri dan organisasi mengenai pengaruh kemampuan Komunikasi Interpersonal dan iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat memberikan informasi serta pemahaman tentang seberapa jauh pentingnya kemampuan komunikasi interpersonal dan iklim organisasi serta *organizational citizenship behavior* pada karyawan dalam menjalani pekerjaan dan meningkatkan keselarasan serta efektifitas kerja dalam perusahaan.