**PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSSONAL DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN KOPERASI MAKSOF MUBAROK SYARIAH RSIFC DI CILACAP**

**THE INFLUENCE OF INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILLS AND ORGANIZATIONAL CLIMATE ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN RSIFC MAKSOF MUBAROK SYARIAH COOPERATIVE EMPLOYEES IN CILACAP**

**Murti khanifah**

Universitas Mercubuana Yogyakarta

[khanifahmurty16@gmail.com](mailto:khanifahmurty16@gmail.com)

**ABSTRAK**

Upaya meningkatkan kualitas karyawan memerlukan karyawan melakukan in-role dan ex-rule sebagai bentuk perilaku OCB. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kemampuan komunikasi interpersonal dan iklim organisasi terhadap OCBpada karyawan Koperasi Maksof Mubarok Syariah RSIFC di Cilacap. Subjek penelitian berjumlah 43 dan telah bekerja lebih dari 3 bulan, menggunakan teknik *pusposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan skala OCB*,* skala kemampuan komunikasi interpersonal dan skala iklim organisasi. Metode analisis data menggunakan analisis regresi ganda. Berdasarkan hasil penelitian, hipotesis 1 diperoleh koefisien korelasi (rxy) = 0.703 dengan taraf signifikansi p=0.000, berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan komunikasi interpersonal dengan OCB pada karyawan. Hipotesis 2 diperoleh (rxy) = 0.606 dengan p=0.000, berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara iklim organisasi terhadap OCB pada karyawan. Uji tambahan diperoleh (rxy) = 0.717 dengan p=0.000, berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan komunikasi interpersonal dan iklim organisasi secara bersama-sama terhadap OCB pada karyawan. Nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0,494 menunjukan bahwa variabel kemampuan komunikasi interpersonal berkontribusi atau memberikan sumbangan sebesar 49,4% terhadap OCB. Kemudian sebesar 0,367 pada variabel iklim organisasi berkontribusi atau memberikan sumbangan sebesar 36,7% terhadap OCB. Serta nilai sebesar 0,514 pada variabel kemampuan komunikasi interpersonal dan iklim organisasi berkontribusi atau memberikan sumbangan sebesar 51,4% terhadap OCB. Sisanya sebesar 48,6% disebabkan faktor lain seperti suasana hati, POS, masa kerja, jenis kelamin, persepsi terhadap kualitas interasi atasan bawahan.

**Kata kunci**: *OCB, Kemampuan komunikasi interpersonal, iklim organisasi, karyawan koperasi*

***ABSTRACT***

*Efforts to improve employee quality require employees to perform in-roles and ex-rules as a form of OCB behavior. The aim of this study was to determine the effect of interpersonal communication skills and organizational climate on OCB in employees of the RSIFC Maksof Mubarok Syariah Cooperative in Cilacap. There were 43 research subjects with the characteristics of having worked for more than 3 months, using a purposive sampling technique. Data collection with Likert scale including, OCB scale, interpersonal communication skills scale and organizational climate scale. Methods of data analysis using multiple regression analysis. Based on the results of the study, hypothesis 1 obtained a correlation coefficient (rxy) = 0.703 with a significance level of p = 0.000, indicating that interpersonal communication skills have positive and significant effect on employee OCB. Hypothesis 2 was obtained (rxy) = 0.606 with p = 0.000, indicating that organizational climate has positive and significant effect on employee OCB. An additional test was obtained (rxy) = 0.717 with p = 0.000, indicating that interpersonal communication skills and organizational climate have positive and significant effect on employee OCB. The coefficient of determination (R2) is 0.494 indicating the interpersonal communication ability variable contributes 49.4% to OCB. Then by 0.367 the organizational climate variable contributed or contributed 36.7% to OCB. As well as a value of 0.514 on the variable interpersonal communication skills and organizational climate contributes or contributes 51.4% to OCB. The remaining 48.6% was due to other factors.*

***Keywords****: OCB, Interpersonal communication skills, organizational climate,* *cooperative employees.*

**PENDAHULUAN**

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 penyelenggaraan operasionalisasi ke arah pencapaian kinerja, tujuan, serta pengembangan organisasi (Nursyamsi, 2013). Setiap perusahaan menginginkan karyawan yang memiliki kemampuan serta keinginan untuk menunjukan perilaku kerja yang baik secara menyeluruh, karyawan yang tidak hanya melakukan tugas utama saja namun juga ikut membantu rekan kerja yang kesulitan, memanfaatkan waktu kerja secara efisien, menjaga kestabilan dan keamanan dalam lingkungan kerjanya (mengurangi konflik rekan kerja), menyelesaikan pekerjaan melebihi standar tertentu yang ditetapkan perusahan dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektifitas kerja perusahaan (Hendrajana, Sintaasih, D., K & Saroyeni, P., 2017). Perusahaan tidak akan sukses dengan baik ataupun tidak dapat bertahan tanpa adanya para karyawan yang tidak hanya memiliki kesediaan untuk tidak hanya mengerjakan tugas pokok saja tetapi juga berperan sebagai “good citizens” (Markoczy & Xin dalam Novianto, 2009).

Saat ini, kondisi perkembangan koperasi lebih tertinggal dibandingkan lembaga atau perusahaan yang bergerak dibidang ekonomi lainnya. Pertumbuhan koperasi relatif mengalami kemunduran disebabkan koperasi kehilangan konsep pengembangan strategisnya dalam menanggapi tantangan persaingan dan pasar yang berkembang dengan cepat (Hasmawati, 2013). Hal ini disebabkan oleh beberapa hal meliputi sarana usaha yang kurang memadai, lemahnya modal, rendahnya kualitas sumber daya manusia atau karyawan koperasi (Ningsih, Sedana & Suryawan, 2019). Sejalan dengan pendapat tersebut, Sukidjo (2008) mengemukakan bahwa koperasi memiliki kualitas SDM rendah, rawan terhadap penyimpangan terkait target atau tujuan adanya koperasi, serta pengawasan yang buruk membuat kinerja koperasi terpuruk dan mendapat stigma negatif oleh masyarakat. Maka dari itu pentingnya pemahaman serta kesadaran para pengurus dan karyawan koperasi untuk bekerja lebih efisien dan menjadi “*good citizen*”.

Menurut Robbins serta Judge (2015) dalam dunia kerja yang dinamis semacam sekarang ini, dimana tuntutan tugas-tugas terus menjadi lebih banyak, hingga perusahaan memerlukan sikap *organizational citizenship behavior* pada diri para karyawannya. Perusahaan yang sukses menginginkan serta memerlukan karyawan yang dapat melaksanakan tugas lebih dari deskripsi pekerjaan (*job description*) yg diberikan ataupun karyawan yang mampu memberikan kinerja melebihi harapan perusahaan. Pada saat karyawan mempunyai perilaku OCB maka keuntungan dapat kembali pada perusahaan dalam wujud produktivitas kerja yang besar ataupun kinerja karyawan yang baik, tidak hanya itu bila karyawan mempunyai perilaku OCB mutu pelayanan hendak terus menjadi baik yang membuat konsumen merasa puas. Perilaku *extra-role* adalah sikap atau perilaku yang diperlukan serta diperhitungkan saat pegawai melaksanakannya walaupun pekerjaan tersebut tidak tercantun atau diwajibkan untuk dilakukan tetapi dapat meningkatkan efektifitas serta produktifitas organisasi. Sikap pada kondisi pegawai ingin bekerja tidak bertumpu pada sesuatu bagian dari kewajibannya (*intra-role*), tetapi juga lebih dari kewajiban yang dibebankan (*extra-role*) tanpa memperoleh ganti rugi ataupun apresiasi secara resmi seringkali dikatakan dengan sebutan *Organizational Citizenship Behavior* yang berikutnya disingkat jadi OCB (Organ dalam Robbin & Judge, 2015).

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan Koperasi Maksof Mubarok Syariah RSIFC sebanyak 5 karyawan pada tanggal 15 sampai 21 October 2022 dengan menggunakan dimensi OCB menurut Organ (2006) meliputi *Altruism, courtesy, sportmanship, conscientiousness, dan civic virtue.* Terlihat bahwa masih banyak karyawan yang mengungkapkan keraguan untuk memberikan bantuan kepada rekan kerjanya, hal ini membuat subjek lebih memilih mengacuhkan karyawan lain yang meminta bantuan dengan alasan sibuk melakukan tugas yang diterimanya, subjek mengungkapkan ketidaknyamanan untuk melakukan kerja tambahan atau sedikit *overtime* tanpa adanya tambahan pembayaran, hal ini mereka rasakan karena tugas yang diberikan memberatkan mereka, jarang mengikuti kegiatan yang diadakan perusahaan. Berdasarkan hal yang dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar subjek terindikasi memiliki kurangnya atau masih rendahnya perilaku OCB yang dilakukan karyawan koperasi.

Hal ini didukung Sanusi, Ariana & Ariani (2018) didalam penelitiannya menjabarkan karyawan menunjukan permasalahan terkait aspek *altruism*, berupa sebagian karyawan mengatakan bukan hal mudah menjadi penggati shift kerja pegawai lain yang sedang absen, pernyataan tersebut didukung pada kondisi data absensi yang menunjukan bahwa karyawan yang bertugas menggantikan berhalangan hadir karna alasan pribadi. Kemudian aspek *courtesy*, kendalanya pegawai kesulitan dalam menghandel pekerjaan pegawai lain dikarenakan beban pekerjaan yang dimilikinya tidak mampu untuk dikerjakan apabila ditambah dengan pekerjaan lain 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 data tersebut menunjukan bahwa banyak karyawan yang masih belum menunjukan OCB dalam dirinya. Terkait penjelasan diatas, peneliti memilih karyawan Koperasi Maksof Mubarok Syariah RSIFC sebagai subjek dalam penelitian ini.

Melihat hal tersebut, perlu untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan munculnya OCB. Hardaningtyas (dalam Setyawanti, 2012) OCB memiliki fokus yang lebih erat dengan hakikat pegawai sebagai bagian dari masyarakat sosial. Tindakan yang ditunjukan untuk selaras dengan keberfungsian pegawai dalam organisasi mendorong untuk dapat memiliki karakteristik *altruistik* penggambaran yang lebih realistik dalam *altruistik* yaitu pihak lain lebih diutamakan dibandingkan dengan kondisi individu yang bersangkutan. *Organizational citizenship behavior* (OCB) berkaitan dengan manifestasi seorang (pegawai) sebagai makhluk sosial. Dengan kemampuan komunikasi yang baik dan berempati, pegawai diharapkan mampu untuk menyesuaikan nilai yang dianut oleh individu dilebur dengan nilai yang ada ditempat individu tersebut berada sehingga pemahaman serta toleransi terhadap individu lain dan lingkungannya lebih harmonis, yang mampu mengaktualisasikan perilaku sebagai good citizen. Kecakapan emosi (kemampuan kerja) dan kemampuan komunikasi yang baik menjadi unit dalam OCB membuat adanya peningkatan dalam performa karyawan. Untuk memiliki pegawai terampil yang memiliki kemampuan kerja, komitmen dan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan bukanlah suatu hal yang mudah karena banyak faktor yang memperngaruhinya munculnya perilaku *organisasi citizenship behaviour* (OCB) dalam suatu organisasi, yang meliputi Kemampuan Komunikasi Interpersonal menurut Shweta dan Srirang (2010) dan iklim organisasi (Organ et all, 2006).

Komunikasi interpersonal ialah tempat untuk saling bertukar indormasi diatara satu pihak dengan yang lainnya serta adanya *feedback*  secara langsung saat berkomunikasi (De Vito dalam Novianto, 2009). Kunci keberhasilan organisasi dapat dilihat dengan komunikasi antar anggota yang efektif pada saat bekerja. Komunikasi tersebut melibatkan pihak atasan mapun antara pegawai satu dengan yang lain menjadi unsur (faktor) penunjang dalam menciptakan efektifitas organisasi. Untuk itu perlu dikembangkan Komunikasi interpersonal yang efektif dengan memperhatikan aspek-aspek keterbukaan empati, saling mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Kepuasan kerja serta produktifitas kerja yang baik tercipta ketika karyawannya dapat saling berkomunikasi secara efektif (Muhammad, 2007). Hardjana (dalam Sari dan Widodo, 2015) dengan komunikasi interpersonal karyawan mampu menjalin hubungan baik dengan sesama karyawan, membangun kerja sama dan berkolaborasi, menginformasikan tugas dan memandu agar performa sesuai dengan tujuan kemudian mampu mengolah ketika ada perbedaan pendapat, ketidaknyamana dan konflik di tempat kerja sebagai penunjuk bahwa karyawan telah terintegrasi dengan baik dengan lingkungan kerja. Hal ini selaras dengan penelitian Novianto (2009) terkait pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan hasil pengaruh yang positif bahwa adanya keterbukaan informasi yang karena efektifnya komuniksi interpersonal karyawan, mempengaruhi kualitas interaksi antara atasan dan bawahan menjadi tinggi pula. 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.

Bersona dan Avilio (2004) menjumpai iklim organisasi sebagai salah satu faktor yang berperan membentuk OCB karyawan. Peran iklim organisasi dilihat dari kondisi individu terpenuhi atau tidak saat melaksanakan pekerjaan yang menjadi tugasnya berpatokan pada pedoman atau tidak (Brahmana & Sofyandi, 2007). Ketika individu mampu menyesuaikan diri dengan iklim oganisasi dimana dia bekerja maka mampu menjadi salah satu faktor pembentuk *Organization Citizenship Behavior* (Wirawan, 2007). Suasana kerja yang menyenangkan, menantang dan membangkitkan motivasi kerja dapat terwujud dengan adanya iklim organisasi yang baik. *Organization climate* beserta sifat pekerjaan yang mendukung mampu mengarahkan karyawan melakukan pekerjaan dengan baik dan juga berperilaku *Organizational Citizenship behavior* (OCB) di tempat kerja (Frimansyah & Santy, 2015). Organisasi yang mampu memenuhi perasaan dan kebutuhan karyawan merupakan gambaran iklim organisasi berdampak positif. Iklim ditetapkan berdasar pada pengarahan anggota organisasi yang baik, diwujudkan serta dihargai oleh organisasi sehingga membentuk pola perilaku positif, antara lain *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini didukung oleh penelitan Wahyuli (2007) yang mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara iklim organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan. Hal ini berarti semakin baik serta kondusif iklim organisasi dalam suatu perusahaan memungkinkan muncul kondisi tingginya *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

Komunikasi interpersonal yang efektif merupakan faktor pembentuk interaksi yang bermakna antara sesama karyawan (Hermawan, 2008). Interaksi yang baik diantara karyawan dapat mempengaruhi suasana hati yang positif. Hal ini akan meningkatkan harapan seorang karyawan untuk menolong (*altruism*) karyawan yang lain saat mengalami kesulitan (Novliadi, 2007). Suasana hati yang positif membentuk Iklim organisasi yang pada dasarnya akan mampu menampakkan suasana kerja yang menyenangkan, menantang dan menumbuhkan motivasi kerja. Iklim organisasi dan karakteristik pekerjaan yang kondusif akan mendorong karyawan untuk bekerja dengan baik serta melakukan perilaku *Organizational Citizenship behavior* (OCB) di tempat kerja (Frimansyah & Santy, 2015).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah (1)“apakah ada pengaruh kemampuan komunikasi interpersonal terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan Koperasi Maksof Mubarok Syariah RSIFC di Cilacap?” dan (2) “apakah ada pengaruh iklim organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan Koperasi Maksof Mubarok Syariah RSIFC di Cilacap?”

**METODE**

Terdapat satu variabel tergantung serta dua variabel bebas yang diteliti, meliputi *organizational citizemship behavior* (OCB), kemampuan komunikasi interpersonal dan iklim organisasi. Subjek penelitian ini adalah 43 karyawan Koperasi Maksof Mubarok Syariah RSIFC. Data diambil menggunakan skala yaitu skala *organizational citizemship behavior* (OCB), skala kemampuan komunikasi interpersonal dan skala iklim organisasi. Variabel OCB diukur dan dibuat menggunakan dimensi menurut Organ (2006) yang terdiri dari *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, civic virtue*. Variabel kemampuan komunikasi interpersonal diukur dan dibuat menggunakan aspek menurut Devito (2011) yang terdiri dari Keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Variabel Iklim orgaisasi diukur dan dibuat menggunakan aspek menurut Kolb dan Rubin (2001) meliputi: komformitas, tanggung jawab, standar, imbalan, kejelasan organisasi, dukungan & kehangatan, dan kepemimpinan.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terlebih dahulu sebelum dilaksanakan penelitian dilapangan. Hasil uji validitas pada OCB menyatakan bahwa sejumlah pernyataan valid bergerak dengan nilai Indeks Daya Beda 0,263 - 0,530 dengan reliabilitas bernilai 0,831. Sedangkan untuk skala kemampuan komunikasi interpersonal, nilai Indeks Daya Beda 0,251 - 0,679 dengan reliabilitas bernilai 0,889. Sedangkan untuk skala iklim organisasi, nilai Indeks Daya Beda 0,348 hingga sebesar 0,743 dengan reliabilitas bernilai 0,955.

Kemudian pelaksanaan uji coba pada sejumlah sampel sebanyak 41 karyawan koperasi di Cilacap. Koefisien reliabilitas (rxx’) berada dalam rentang angka 0 sampai 1.00. aitem pernyataan masuk kategori reliabilitas tinggi apabila koefisien > 0,60. Hasil uji validitas untuk variabel terikat *organizational citizenship behavior* yang tampak pada tabel *output Item-Total Statistics* bahwa dari 30 pernyataan sebelum uji coba terdapat 5 pernyataan yang tidak valid setelah uji coba, yaitu 6, 18, 22, 23, dan 30. Sedangkan sisa pernyataan sebanyak 25 dinyatakan valid dan siap digunakan dalam penelitian. Nilai reliabilitas setelah penguguran aitem pada tabel *output Reliability Statistics* menunjukan angka sebesar 0,831, sehingga aitem-aitem dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Hasil uji validitas untuk variabel bebas kemampuan komunikasi interpersonalyang tampak pada tabel *output Item-Total Statistics* bahwa dari 30 pernyataan sebelum uji coba terdapat 3 pernyataan yang tidak valid setelah uji coba, yaitu 2, 22, dan 29. Sedangkan sisa pernyataan sebanyak 27 dinyatakan valid dan siap digunakan dalam penelitian.

Nilai reliabilitas setelah pengguran aitem yaitu 0,889, sehingga aitem-aitem dinyatakan reliabel. Hasil uji validitas untuk variabel bebas iklim organisasiyang tampak pada tabel *output Item-Total Statistics* bahwa dari 42 pernyataan sebelum uji coba terdapat 3 pernyataan yang tidak valid setelah uji coba, yaitu 10, 13, dan 24. Sedangkan sisa pernyataan sebanyak 39 dinyatakan valid dan siap digunakan dalam penelitian. Nilai reliabilitas setelah pengguguran aitem yaitu 0,955, sehingga aitem-aitem dinyatakan reliabel. Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebelum melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, dilakukan uji prasyarat terlebih dahulu yang meliputi, uji normalitas, uji linearitas, uji multikoliniaritas, uji heterokedastisitas. Uraian uji prasyarat sebagai berikut:

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas berdasarkan pada nilai signifikansi dengan ketentuan > 0,050, maka data dapat dikatakan normal. Berdasarkan hasil analisis pada tabel *output one-sample kolmogorov-smirnov* menunjukan nilai signifikansi sebesar 0,125 (> 0,050), hal ini berarti semua data dalam penelitian ini terdistribusi normal.

Uji Linearitas

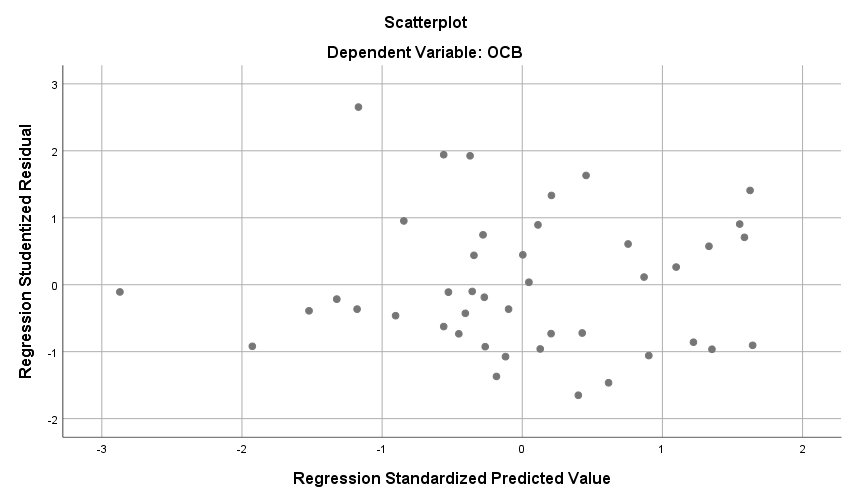
Hasil uji linearitas didasarkan pada nilai signifikansi dengan ketentuan < 0,050, maka data dapat dikatakan memiliki hubungan yang linear.berdasarkan hasil analisis pada tabel *Anova table* menunjukan nilai sig.(p) sebesar 0,000 dengan F = 52.896 pada variabel kemampuan komunikasi interpersonal dengan OCB, yang berarti ada hubungan yang linier. Sedangkan pada variabel iklim organisasi dengan OCB menunjukan nilai sig.(p) sebesar 0,000 dengan F = 24.410.

Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas didasarkan pada nilai *Tolerance* > 0,1 dan nilai *VIF* < 10. Berdasarkan hasil analisis pada tabel *output coefficients,* maka seluruh variabel bebas memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,480 dengan nilai *VIF* sebesar 2.085. dengan demikian disimpulkan bahwa model regresi ini terbebas dari gejala multikolinieritas antar variabel bebas.

Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas berdasarkan gambar *output Scatterplot*, terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Hal ini menunjukan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.



Analisis uji regresi ganda digunakan dalam pengujian hipotesis. Petunjuk dalam pengujian korelasi yaitu, apabila p < 0,050 berarti terdapat korelasi yang signifikan antar variabel dan apabila p > 0,050 artinya tidak ada korelasi antar variabel. Berdasarkan hasil analisis regresi ganda diperoleh koefisien korelasi (rxy) hipotesis 1 (satu) = 0,703 dengan p= 0,000 hal ini menunjukan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Koefisien korelasi (rxy) hipotesis 2 (dua) = 0,606 dengan p= 0,000 hal ini menunjukan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Kemudian untuk uji tambahan koefisiean korelasi (rxy) kemampuan komunikasi dan iklim organisasi bersama-sama terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 0,717 dengan F= 21,194 serta p=0,000 menunjukan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan komunikasi interpersonal dan iklim organisasi secara bersama-sama terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan, berdasarkan hal yang paparkan diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 14. Hasil Uji Hipotesis**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **rxy** | **Sig. (p)** | **Keterangan** |
| *Organizational Citizenship Behavior* \* Kemampuan Komunikasi Interpersonal | 0.703 | 0.000 | Ada pengaruh positif |
| *Organizational Citizenship Behavior* \* Iklim Organisasi | 0.606 | 0.000 | Ada pengaruh positif |
| *Organizational Citizenship Behavior* \* Kemampuan Komunikasi Interpersonal dan Iklim Organisasi | 0.717 | 0.000 | Ada pengaruh positif |

Hipotesis penelitian diterima dengan koefisien determinasi (R2) didapatkan nilai sebesar 0,494 yang menyatakan variabel kemampuan komunikasi interpersonal berkontribusi sebesar 49,4% terhadap *organizational citizenship behavior*. Sisanya sebesar 50,6% disebabkan oleh faktor lain. Koefisien determinasi (R2) didapatkan nilai sebesar 0,367 yang menunjukan bahwa variabel iklim organisasi berkontribusi sebesar 36,7% terhadap *organizational citizenship behaviour* dan sisanya sebesar 63,3% disebabkan oleh faktor lain. Serta koefisien determinasi (R2) didapatkan nilai sebesar 0,514 yang menunjukan bahwa variabel kemampuan komunikasi interpersonal memberikan sumbangan sebesar 51,4% terhadap *organizational citizenship behavior*. Sisanya sebesar 48,6% disebabkan oleh faktor lain seperti suasana hati atau *mood*, *perceived organizational support*, masa kerja, jenis kelamin, persepsi terhadap kualitas interasi atasan bawahan. Hal tersebut menunjukan bahwa variabel kemampuan komunikasi interpersonal lebih berpengaruh daripada variabel iklim organisasi dalam meningkatkan *organizational citizenship behaviour,* dimana karyawan seharusnya dapat meningkatkan iklim organisasi agar perilaku *organizational citizenship behaviour* dalam perusahaan lebih tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa hipotesis 1(satu) diterima, hasil diatas menunjukan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan komunikasi interpersonal terhadap OCB pada karyawan. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Pewinda & Annisa (2019) juga menunjukan adanya pengaruh positif antara komunikasi interpersonal terhadap *Organizational Citizenship behavior* pada karyawan departemen Sumber Daya Manusia PT Semen Padang. OCB dengan komunikasi interpersonal memiliki tingkat yang sedang. Sumbangan komunikasi interpersonal dengan *Organizational Citizenship behavior* pada karyawan departemen Sumber Daya Manusia PT Semen Padang sebesar 21% . Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *Organizational Citizenship behavior* (OCB) yang menunjukan pengaruh positif, artinya semakin tinggi tingkat komunikasi interpersonal maka semakin tinggi *Organizational Citizenship behavior* pada karyawan. Semakin rendah komunikasi interpersonal maka semakin rendah juga *Organizational Citizenship behavior* (OCB).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa hipotesis 2 (dua) diterima, hasil diatas menunjukan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara iklim organisasi terhadap OCB pada karyawan. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Prihatsanti & Dewi (2010) menunjukan adanya pengaruh positif antara iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Hal ini menjunjukan jika karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap tugas dan tanggung jawab yang dimiliki maka karyawan sebagai anggota organisasi akan secara sukarela melaksanakan pekerjaannya dalam organisasi melebihi apa yang diharapkan dan dilaksanakannya. Dengan adanya OCB sebagai perilaku yang mendukung performa kerja melalui peningkatan iklim organisasi melalui persepsi positif karyawan secara otomatis karyawan akan memberikan kontribusi-kontribusi aktif untuk mencapai tujuan organisasi. OCB sebagai kontribusi informal memberikan pilihan kepada anggota organisasi yaitu karyawan secara bebas memberikan atau tidak memberikan kontribusi tanpa adanya imbalan atau insentif, yang artinya bahkan tanpa memberikan *reward* karyawan tetap memerikan kontribusi kepada perusahaan, hal ini menunjukan bahwa persepsi positif terhadap iklim organisasi dapat meningkatkan perilaku OCB pada karyawan. Kemudian hasil uji tambahan yang dilakukan menunjukan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan komunikasi interpersonal terhadap OCB pada karyawan Koperasi Maksof Mubarok Syariah RSIFC.

Hasil perbandingan koefisien regresi antara (x1) kemampuan komunikasi interpersonal 0,568 dengan (x2) iklim organisasi sebesar 0,120. Maka dari perbandingan tersebut dapat dilihat bahwa kemampuan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan dengan iklim organisasi, hal ini berarti dalam penelitian ini kemampuan komunikasi interpersonal paling dominan berpengaruh terhadap OCB karyawan Koperasi Maksof Mubarok Syariah RSIFC di Cilacap.

Koefisien regresi kemampuan komunikasi interpersonal (x1) sebesar 0,586 artinya jika nilai kemampuan komunikasi interpersonal mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka nilai *organizational citizenship behavior* akan mengalami kenaikan sebesar 0,586 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap. Pengaruh antara kemampuan komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* adalah t = 3,483 dan p = 0,001 (p < 0,050) berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan komunikasi interpersonal terhadap OCB. Berdasarkan hasil tersebut maka variabel kemampuan komunikasi interpersonal merupakan prediktor yang paling baik digunakan untuk memprediksi OCB dibandingkan dengan variabel iklim organisasi.

**KESIMPULAN**

Pemaparan menurut hasil penelitian dan pembahasan ditarik kesimpulan berupa, hipotesis 1 (satu) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan, diperoleh koefisien korelasi (rxy) = 0.703 dengan taraf signifikansi p=0.000. Adanya pengaruh tersebut membuktikan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal memiliki peran terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Koperasi Makasof Mubarok Syariah. Hal tersebut menunjukan bahwa semakin tinggi kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi OCB pada karyawan. Sebaliknya semakin rendah kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki karyawan maka semakin rendah OCB pada karyawan.

Kemudian hipotesis 2 (dua) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara iklim organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan, diperoleh koefisien korelasi (rxy) = 0.606 dengan taraf signifikansi p=0.000. Adanya pengaruh tersebut membuktikan bahwa iklim organisasi memiliki peran terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Koperasi Makasof Mubarok Syariah. Hal tersebut menunjukan bahwa semakin tinggi iklim organisasi yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi OCB pada karyawan. Sebaliknya semakin rendah iklim organisasi yang dimiliki karyawan maka semakin rendah OCB pada karyawan. Kemudian uji tambahan yang dilakukan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan komunikasi interpersonal dan iklim organisasi secara bersama-sama terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan, diperoleh koefisien korelasi (rxy) = 0.717 dengan taraf signifikansi p=0.000. Adanya pengaruh tersebut membuktikan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal dan iklim organisasi secara bersama-sama memiliki peran terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Koperasi Makasof Mubarok Syariah. Hal tersebut menunjukan bahwa semakin tinggi kemampuan komunikasi interpersonal dan iklim organisasi secara bersama-sama yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi OCB pada karyawan. Sebaliknya semakin rendah kemampuan komunikasi interpersonal dan iklim organisasi secara bersama-sama yang dimiliki karyawan maka semakin rendah OCB pada karyawan.

Koefisien determinasi (R2) didapatkan nilai sebesar 0,494 yang menunjukan bahwa variabel kemampuan komunikasi interpersonal berkontribusi atau memberikan sumbangan sebesar 49,4% terhadap *organizational citizenship behavior*. Nilai sebesar 0,367 yang menunjukan bahwa variabel iklim organisasi berkontribusi atau memberikan sumbangan sebesar 36,7%, nilai sebesar 0,514 yang menunjukan bahwa variabel kemampuan komunikasi interpersonal berkontribusi atau memberikan sumbangan sebesar 51,4% terhadap *organizational citizenship behavior*. Sisanya sebesar 48,6% disebabkan oleh faktor lain seperti suasana hati atau *mood, perceived organizational support*, masa kerja, jenis kelamin, persepsi terhadap kualitas interasi atasan bawahan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Berson, Y., & Avolio, B. J. (2004). Transformational leadership and the dissemination of organizational goals: A case study of a telecommunication firm. *Leadership Quarterly*, *15*(5), 625–646. https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2004.07.003

Devito, J. A. (2011). *Komunikasi antar Manusia* (Edisi keli). Kharisma Publishing Group.

Dewinda, H. R., & Annisa, H. (2019). Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Departemen Sumber Daya Manusia PT. Semen Padang. *Psyche 165 Journal*, *12*(2), 202–209. https://doi.org/10.35134/jpsy165.v12i2.40

Firmansyah, M.I dan Shanty, R. . (2015). Pengaruh Iklim Organisasi dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi. *Majalah Ilmiah:UNICOM, Vol.6, No.2*.

Hasmawati, F. (2013). *Manajemen Koperasi*. Medan: Duta Azhar.

Hermawan, W. (2008). *Pengantar Sosiologi*. Penerbit Kencana.

Kolb, D.A and Osland, J.S., Rubin, I. . (2001). *Organizational Behavior: An Experimental Approach*. Prentice-Hall Inc.

Muhammad, A. (2007). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.

Nawawi, I. (2013). *Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Kinerja*. Alex Media Komptindo.

114–123.

Ningsih, G., Sedana, I., dan Suryawan, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Ata Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri di Kabupaten Tabanan. *Jurnal SINTESA*, *10*, 94–103.

Novaldi, F. (2007). Organizational Citizenship Behavior Karyawan ditinjau dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan san Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi. *Medan: USU Repository*.

Novianto, I. (2009). *Hubungan Komunikasi Interpersonal yang Efektif dan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan bagian Produksi Fitting PT Wavin Duta Jaya*. Universitas Sanata Darma Yogyakarta.

Novliadi, F. (2007). *Organizational Citizenship Behavior karyawan Ditunjau dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi*. Universitas Sumatera Utara.

Nursyamsi, I. (2013). Organizational Citizenship Behavior dan Pemberdayaan terhadap Komitmen Organisasi serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan* , *17*(3), 488–498. http://jurkubank.wordpress.com

Organ at. al. (2006). *OCB It’s Nature, Antecedents & Consequences* (Vol. 4, Issue 1).

Prihatsanti, U., & Dewi, K. S. (2010). Hubungan Antara Iklim Organisasi Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Guru Sd Negeri Di Kecamatan Mojolaban Sukoharjo. *Hubungan Antara Iklim Organisasi Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Guru Sd Negeri Di Kecamatan Mojolaban Sukoharjo*, *7*(1), 11–17. https://doi.org/10.14710/jpu.7.1.11-17

Riko Hendrajana, I. G. M., Ketut Sintaasih, D., & Saroyeni P, P. (2018). Analisis Hubungan Status Kepegawaian, Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, *7*(1), 33–44. https://doi.org/10.22334/jihm.v7i1.33

Robbins, P.S dan Judge, T. . (2015). *Perilaku Organisasi* (Edisi 16). Salemba Empat.

Sanusi, A. C., Ariana, N., & Ariani, N. M. (2018). Tingkat Crganizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan di four points seminyak. *Jurnal Kepariwisataan Dan Hospitalitas*, *2*(1), 61–83.

Sari, S. K., & Widodo, P. B. (2015). Komunikasi interpersonal antar karyawan dan motivasi kerja pada karyawan PT. Bank Negara Indonesia. *Empati*, *4*(4), 304–308.

Setyawati, E. (2012). Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Sikap Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai PT PLN (PERSERO) Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Purwokerto. *Jurnal Probisnis*, *5 No.2*.

Shweta, Jha dan Srirang, J. (2010). Determinant of Oranizational Citizenship Behavior (OCB): A Review of Literature. *Journal of Management and Public Policy*, *1 No.2*.

Wahyuni, S. (2007). Hubungan antara Iklim Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior Karyawan PT Jati Mas Indo. *Jurnal Psikologi, Universitas Diponegoro: Semarang*.

Wirawan. (2007). *Budaya dan Iklim Organisasi Teori Aplikasi*. Salemba Empat.