

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP ORGANIZATIONAL BEHAVIOUR CITIZENSHIP (OCB) DI BANK MADINA SYARIAH YOGYAKARTA

Fadhli Akbar¹

Program Studi Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia, fadhli.akbar.2016@fai.umy.ac.id

Dyah Pikanthi Diwanti²

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia, dyahpikanthi@umy.ac.id

ABSTRACT

Background - Job satisfaction, communication and OCB are indicators used to achieve company goals. Bank Madina Syariah is one company that pays close attention to these three things in operating activities in the work environment.

Purpose - The purpose of this study was to determine the effect of job satisfaction on the OCB of Bank Madina Syariah in Yogyakarta region, as well as to determine the effect of communication on OCB of Syariah Bank.

Design / Methodology / Approach - This type of research is a quantitative study with a questionnaire distribution method using a 4-point Likert scale. The result of this study is that job satisfaction and communication have a positive and significant effect on employee performance of Bank Madina Syariah.

Result and Discussion - Simultaneous regression results, obtained the F-count value of 20,570 with probability (p) = 0,000. Based on the provisions of the F test where the probability value (p) ≤ 0,05, Organizational Communication, Job Satisfaction simultaneously affects OCB. Job satisfaction variable obtained t-value of 2,977 regression coefficient (beta) 0.476 with probability (p) = 0.005. Based on the results of data processing where the probability value (p) ≤ 0.05, it can be concluded that Job Satisfaction has a positive and significant effect on OCB. Communication variable with probability (p) = 0.001. The result of the t-value is 3,549, it can be concluded that communication has a positive and significant effect on OCB

Conclusion - Job satisfaction and communication have a significant positive effect on Organizational Behavior Citizenship at Bank Madina Syariah, so that the more satisfaction is established and the better communication runs, the more it can form OCB in the work environment.

Keywords : Job, Satisfaction, Communication, Organizational, Behavior, Citizenship.

ABSTRAK

Latar Belakang - Kepuasan kerja, komunikasi dan OCB merupakan indikator yang digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan. Bank Madina Syariah merupakan salah satu perusahaan yang sangat memperhatikan ketiga hal tersebut dalam menjalankan kegiatan di lingkungan kerja.

Tujuan - Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB Bank Madina Syariah di wilayah Yogyakarta, serta untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap OCB Bank Syariah di wilayah Yogyakarta.

Desain/ Metodologi/ Pendekatan - Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penyebaran kuesioner menggunakan skala likert 4 poin. Hasil penelitian ini adalah kepuasan kerja dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Madina Syariah.

Hasil dan Pembahasan - Hasil regresi secara simultan diperoleh nilai F-hitung sebesar 20.570 dengan probabilitas (p) = 0.000. Berdasarkan ketentuan uji F dimana nilai probabilitas (p) ≤ 0,05, Komunikasi Organisasi, Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap OCB. Variabel kepuasan kerja diperoleh nilai t sebesar 2,977 koefisien regresi (beta) 0,476 dengan probabilitas (p) = 0,005. Berdasarkan hasil pengolahan data dimana nilai probabilitas (p) ≤ 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Variabel komunikasi dengan probabilitas (p) =

Diterima : 03 Maret 2021

Direview : 20 Maret 2021

Direvisi : 26 April 2021

Disetujui : 21 Mei 2021



0,001. Hasil nilai t hitung sebesar 3,549 dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Kesimpulan – Kepuasan kerja dan komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Behavior Citizenship* di Bank Madina Syariah, sehingga semakin terjalin kepuasan dan semakin baik komunikasi yang berjalan maka akan semakin terbentuk OCB di lingkungan kerja.

Kata Kunci: Kepuasan, Kerja, Komunikasi, *Organizational, Behavior, Citizenship*.

PENDAHULUAN

Pada era yang modern ini muncul tren tentang persaingan persaingan antar perusahaan salah satunya persaingan perbankan. Perkembangan di dunia perbankan di sebagai contoh Indonesia sudah menjamur dan menjadi sebuah persaingan antara bank syariah dan bank konvensional. Perkembangan bank syariah sebagai contoh sudah dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan keberadaannya ekonomi syariah di Indonesia. Seperti halnya Bank Muamalat menjadi *pioneer* dan sebagai bank syariah pertama bagi bank lainnya dan juga sudah menerapkan system ini pada saat bank-bank konvensional sedang menjamur. Dalam kasus hebatnya suatu organisasi seperti contoh di perbankan syariah tidak luput dari Sumber Daya Manusia yang dimilikinya.

Sumber Daya Manusia di dalam organisasi memiliki peran penting dikarenakan bila tanpa kinerja dari SDM yang baik di organisasi itu maka tidak akan mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Perilaku yang diharapkan oleh organisasi perusahaan bukan hanya sekedar *in role*, yaitu mereka hanya sekedar melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan dan

hanya menuruti peraturan yang tertulis saja. Namun mudahnya kemajuan sebuah organisasi dapat diraih jika *extra role* dari mereka pun muncul.

Sehubungan yang terjadi pada pegawai di Bank Madina Syariah dalam kurangnya toleransi dan simpati terhadap sesama pegawai, hal ini di buktikan dengan wawancara peneliti terhadap HRD bahwasannya jika para pegawai sudah selesai akan pekerjaannya mereka tidak memiliki inisiatif untuk menanyakan dan membantu pekerjaan rekannya yang masih belum selesai. Permasalahan pribadi karyawan terkadang terbawa saat mereka bekerja yang menjadikan beban tambahan, membuat emosi mereka tidak terkontrol dengan demikian permasalahan terkait toleransi sangat kurang baik di Bank Madina Syariah ini.

Extra role sendiri adalah suatu kinerja karyawan yang melebihi apa yang diberikan oleh perusahaan tanpa jasa imbalan. Seperti yang dikatakan Sloat dalam Sari dan Muhammad (2019), bahwa perilaku semacam ini karyawan diharapkan mampu menjadikan dirinya makhluk sosial yang mempunyai rasa empati kepada rekan kerjanya dan dapat menciptakan

lingkungan kerja yang kondusif dan juga dapat menyelaraskan nilai-nilai lingkungan disekitarnya maka dari itu *extra role* terkandung dalam teori OCB.

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB Bank Madina Syariah wilayah Yogyakarta. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap OCB Bank Syariah wilayah Yogyakarta.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan kerja

Menurut Luthans (2006), Kepuasan Kerja merupakan hasil dari persepsi seorang karyawan mengenai seberapa baik dan cocok pekerjaan mereka terhadap diri mereka yang mana dapat memberikan hal yang dinilai penting bagi diri mereka. Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2005) ialah:

1. Faktor dalam diri pekerja itu sendiri dan faktor pekerjaannya. Faktor ini ialah kecerdasan, umur, kecakapan, jenis kelamin, kondisi fisik, pengalaman kerja mereka, pendidikan, kepribadian, emosi pegawai, lama bekerja, cara berfikir pegawai, sikap kerja dan persepsi.
2. Faktor pekerjaan ialah struktur organisasi, jenis pekerjaan, pekerjaan, pangkat golongan, kedudukan, kualitas pengawasan, jaminan keuangan, interaksi sosial, kesempatan promosi jabatan dan hubungan kerja.

Komunikasi

Pengertian komunikasi ialah suatu informasi yang dapat berpindah seperti suatu kefahaman dari seseorang kepada orang lain. Dalam pemindahan suatu informasi tersebut di butuhkan suatu komunikasi yang terjalin. "Istilah komunikasi adalah berasal dari istilah lain yaitu *comunicare*, bentuk *past participial* dari *communication* dan *communicatus* yang berarti suatu alat yang digunakan untuk berkomunikasi terutama pada suatu sistem penerimaan berita dan penyampaian seperti halnya alat komunikasi telegraph, telepon, radio dan lain sebagainya" menurut *Webster New Colligate Dictionary*.

Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

OCB atau Organizational Citizenship Behaviour adalah aspek yang berbeda dan spesial dari sebuah aktivitas seseorang melakukan pekerjaannya. Suatu organisasi akan mencapai tujuannya jika saja pegawai seorang pegawai tidak hanya melakukan pekerjaannya sesuai dengan porsinya, namun pegawai tersebut ekstra dalam bekerja yang mana orang itu akan rela melakukan dan membantu pekerjaan temannya tanpa mengharap imbalan, bekerjasama, berbagi saran, berpartisipasi secara aktif, pelayanan ekstra yang diberikan, kemudian menggunakan waktu bekerjanya secara efektif. Namun OCB tidak hanya terjadi tanpa alasan, kepuasan kerja

dan komunikasi menjadi alasan OCB bias terbentuk. Organisasi perusahaan harus mempunyai fasilitas dan lingkungan kerja yang kondusif agar kepuasan kerja itu dirasakan oleh setiap anggotanya.

Kepuasan kerja merupakan keadaan suatu emosi para karyawan yang positif yang dihasilkan oleh suatu penilaian pekerjaan seseorang itu (Luthan, 2006). Menurut Siagian (2012) kepuasan kerja merupakan cara pandang seseorang tentang pekerjaannya baik yang bersifat positif bahkan negative. Apabila seseorang memandang pekerjaannya bersifat positif maka kepuasan kerja akan terbentuk dan

apabila sebaliknya maka kepuasan kerja akan menurun.

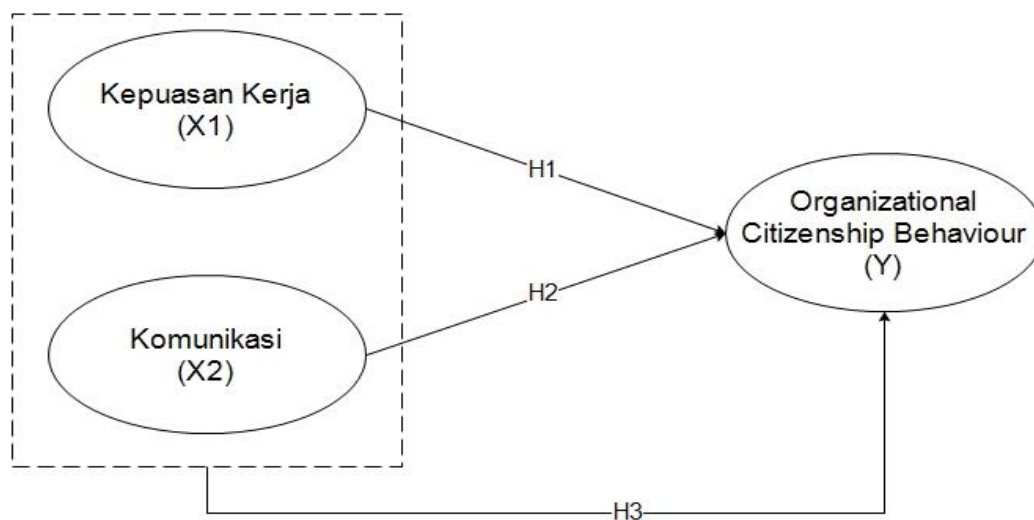
Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB Bank Madina Syariah wilayah Yogyakarta.

H2 : Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB Bank Madina Syariah wilayah Yogyakarta.

H3 : Kepuasan kerja dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB Bank Madina Syariah wilayah Yogyakarta.



Gambar 1
Kerangka Penelitian

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini metode yang akan digunakan adalah metode kuantitatif-eksplanatif. Metode kuantitatif merupakan suatu jenis yang menggunakan metode survey dalam penelitian (Sugiyono, 2010).

Sampel Dan Teknik Sampling

Sampel penelitian sejumlah 36 responden yang merupakan seluruh karyawan Bank Syariah Madina Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling total/ jenuh. Penelitian menggunakan kuesioner sebagai data

primer dan data sekunder berupa buku, jurnal, dan website resmi yang dapat menunjang penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Teknik ini merupakan suatu teknik yang dilakukan peneliti dengan memberi beberapa pernyataan kepada responden secara tertulis dan responden merespon pernyataan tersebut dengan memilih jawaban yang sudah tersedia.

Uji Kualitas Instrumen

Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik pengujian yang digunakan untuk uji validitas adalah korelasi *bivariate pearson*. Jika r hitung lebih besar daripada r tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$), maka pernyataan dapat dikatakan

berkorelasi signifikan terhadap skor total, dan dinyatakan valid. Apabila r hitung lebih kecil daripada r tabel ($r_{hitung} < r_{tabel}$), maka pernyataan dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2015). Hasil pengujian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$ (Sugiyono, 2015).

Berdasarkan tabel 1 diatas nilai *Sig.* tidak ada yang lebih besar dari *Sig. 0,05*. Hasil dari *Sig.* tersebut menunjukkan bahwasannya variable kepuasan kerja memiliki nilai *Sig.* $< 0,05$ maka indicator pada variabel tersebut dapat dikatakan valid. Berdasarkan dari tabel *Crosbach's Alpha* tabel 2 kepuasan kerja memiliki nilai sebesar 0,641. Hasil *Crosbach's Alpha* tersebut menunjukkan bahwasannya variabel keuasan kerja memiliki nilai $> 0,60$ sehingga dapat di katakana bahwa variabel itu reliabel dan dapat di percaya.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja

Pertanyaan	Sig. Hasil	Sig. Syarat	Keterangan
XI.1	0,000	0,05	Valid
XI.2	0,015	0,05	Valid
XI.3	0,007	0,05	Valid
XI.4	0,000	0,05	Valid
XI.5	0,000	0,05	Valid
X1.6	0,018	0,05	Valid
XI.7	0,002	0,05	Valid
XI.8	0,015	0,05	Valid
XI.9	0,001	0,05	Valid
XI.10	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data Diolah, 2020

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja

Cronbach's Alpha	N of Items
0,641	10

Sumber : Data Diolah, 2020



Berdasarkan tabel 3 nilai *Sig.* tidak ada yang lebih besar dari *Sig.* 0,05. Hasil dari *Sig.* tersebut menunjukkan bahwasannya variable komunikasi memiliki nilai *Sig.* <0,05 maka indikator pada variabel tersebut dapat dikatakan valid. Berdasarkan dari tabel 4, nilai *Crosbach's Alpha* variabel komunikasi memiliki nilai sebesar 0,826. Hasil *Crosbach's Alpha* tersebut menunjukkan bahwasannya variabel keuasan kerja memiliki nilai >0,60 sehingga dapat di katakana bahwa variabel itu reliabel dan dapat di percaya.

Berdasarkan tabel 5 nilai *Sig.* tidak ada yang lebih besar dari *Sig.* 0,05. Hasil dari *Sig.* tersebut menunjukkan bahwasannya variable OCB memiliki nilai *Sig.* <0,05 maka indikator pada variabel tersebut dapat dikatakan valid. Berdasarkan dari nilai tabel 6 *Cronbach's Alpha* komunikasi memiliki nilai sebesar 0,788. Hasil *Crosbach's Alpha* tersebut menunjukkan bahwasannya variabel OCB memiliki nilai >0,60 sehingga dapat di katakana bahwa variabel itu reliabel dan dapat di percaya.

Tabel 3
 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi

Pertanyaan	Sig. Hasil	Sig. Syarat	Keterangan
X2.1	0,000	0,05	Valid
X2.2	0,000	0,05	Valid
X2.3	0,000	0,05	Valid
X2.4	0,000	0,05	Valid
X2.5	0,000	0,05	Valid
X2.6	0,022	0,05	Valid
X2.7	0,001	0,05	Valid
X2.8	0,000	0,05	Valid
X2.9	0,000	0,05	Valid
X2.10	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data Diolah, 2020

Tabel 4
 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi

Cronbach's Alpha	N of Items
0,826	10

Sumber : Data Diolah, 2020

Tabel 5
 Hasil Uji Validitas Variabel Organizational Citizenship Behaviour

Pertanyaan	Sig. Hasil	Sig. Syarat	Keterangan
Y.1	0,000	0,05	Valid
Y.2	0,009	0,05	Valid
Y.3	0,000	0,05	Valid
Y.4	0,000	0,05	Valid
Y.5	0,000	0,05	Valid
Y.6	0,023	0,05	Valid
Y.7	0,003	0,05	Valid

Pertanyaan	Sig. Hasil	Sig. Syarat	Keterangan
Y.8	0,000	0,05	Valid
Y.9	0,000	0,05	Valid
Y.10	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data Diolah, 2020

Tabel 6
 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Organizational Citizenship Behaviour

Cronbach's Alpha	N of Items
0,788	10

Sumber : Data Diolah, 2020

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

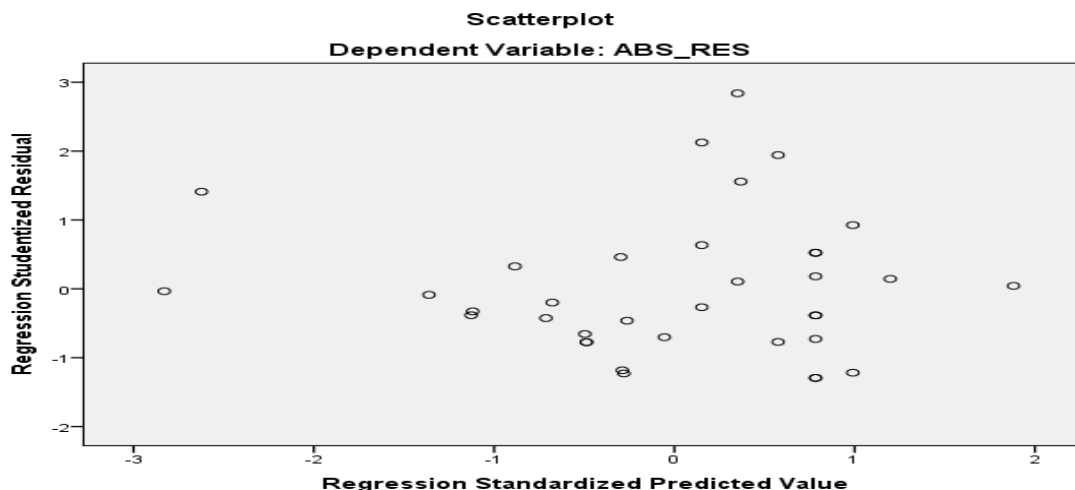
Pada uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui nilai *asymp.sig* sebesar $0,859 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi normal. Berdasarkan

gambar 1 dapat diketahui bahwa data menyebar dan tidak membentuk pola-pola tertentu, maka data tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance value* $> 0,10$ atau nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 7
 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N	Unstandardized Residual	36
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,000
	Std. Deviation	1,835
Most Extreme Differences	Absolute	0,101
	Positive	0,101
	Negative	-0,095
Kolmogorov-Smirnov Z		0,604
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,859

Sumber : Data Diolah, 2020



Sumber : Data Diolah, 2020

Gambar 1. Scatterplot indikator dalam variabel independent

Tabel 8
 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig	Collinearity	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Coefficients ^a							
(Constant)	2,200	4,414		0,498	0,622		
Kepuasan Kerja	0,476	0,160	0,394	2,977	0,005	0,769	1,301
Komunikasi Organisasi	0,409	0,115	0,470	3,549	0,001	0,769	1,301

Sumber: Data Diolah, 2020

Uji Hipotesis

Pada uji hipotesis menggunakan analisis regresi berganda dan *Moderate Regression Analysis* (MRA). Berdasarkan tabel 9 Regresi Simultan, diperoleh nilai F-hitung sebesar 20.570 dengan probabilitas (p) = 0,000. Berdasarkan ketentuan uji F dimana nilai probabilitas (p) ≤ 0,05, Komunikasi Organisasi, Kepuasan Kerja secara simultan saling mempengaruhi terhadap OCB. Berdasarkan tabel 10 diperoleh nilai t-hitung sebesar 2.977 koefisien regresi (beta) 0,476 dengan probabilitas (p) = 0,005. Berdasarkan hasil olah data tabel 10

dimana nilai probabilitas (p) ≤ 0,05 dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Variabel komunikasi dengan probabilitas (p) = 0,001. Hasil nilai t-hitung sebesar 3.549 dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Berdasarkan tabel 11 diketahui besar pengaruh Kepuasan Kerja, komunikasi secara simultan terhadap OCB ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,528. Artinya, 52,8% OCB dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja dan komunikasi. Sisanya 47,2% dipengaruhi

oleh variabel lainnya. Perhitungan Presentase kontribusi setiap variabel x terhadap y dengan rumus:

$$SE(X)\% = \text{Beta } X \times \text{Koefisien Korelasi } x \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

Berdasarkan rumus perhitungan diatas, didapatkan Sumbangan Efektif untuk variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y.

$$\begin{aligned} SE (X1) &= \text{Beta } X1 \times \text{Koefisien Korelasi } x \times 100\% \\ &= 0,394 \times 0,745 \times 100\% \\ &= 29,3 \% \dots\dots\dots (2) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} SE (X2) &= \text{Beta } X2 \times \text{Koefisien Korelasi } x \times 100\% \\ &= 0,470 \times 0,745 \times 100\% \end{aligned}$$

$$= 35,0\% \dots\dots\dots (3)$$

$$\begin{aligned} SE \text{ Total} &= SE (X1) + SE (X2) \\ &= 29,3\% + 35,0\% \\ &= 64,3\% \dots\dots\dots (4) \end{aligned}$$

Menurut perhitungan (2) dan (3) dapat diketahui bahasannya sumbangan efektif variabel kepuasan kerja (x₁) terhadap OCB (y) sebesar 29,3 %, sedangkan variabel komunikasi (x₂) terhadap OCB (y) adalah 35,0 % dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya variabel Komunikasi (x₂) dominan mempengaruhi variabel OCB (y) dan kontribusi kedua variabel terhadap variabel OCB (y) adalah 64,3 %.

Tabel 9
 Hasil Uji F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
Model Summary ^a					
Regression	146,985	2	73,492	20,570	0,000 ^b
Residual	117,904	33	3,573		
Total	264,889	33			

Sumber: Data Diolah, 2020

Tabel 10
 Hasil Uji Signifikansi Parameter Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Coefficients ^a					
(Constant)	2,200	4,414		0,498	0,622
Kepuasan Kerja	0,476	0,160	0,394	2,977	0,005
Komunikasi Organisasi	0,409	0,115	0,470	3,549	0,001

Sumber: Data Diolah, 2020

Tabel 11
 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Model Summary ^b				
1	0,745 ^a	0,555	0,528	1,890

Sumber: data hasil penelitian (diolah)



Pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB pada Bank Madina Syariah wilayah Yogyakarta

Dari hasil uji T yang dipaparkan pada tabel sebelumnya didapatkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB, ini menunjukkan bahwa perilaku, lingkungan kerja dan bagaimana interaksi antar staff baik atasan maupun bawah terjalin dengan baik sehingga mempengaruhi kepuasan kerja masing-masing pegawai. Pernyataan ini juga didukung oleh penelitian Tan et al. (2017) tentang Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap OCB melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada 3H Mootorsport, penelitian ini mengungkapkan bahwa Kepuasan kerja terhadap karyawan didapatkan dalam organisasi akan membentuk komitmen karyawan terhadap organisasi dan selanjutnya akan mampu menumbuhkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Wawancara yang dilakukan peneliti kepada HRD Bank Madina Syariah juga memperkuat hasil tersebut dimana kami memfasilitasi pegawai supaya dapat bekerja dengan nyaman, bahkan fasilitas berupa liburan bersama yang tujuannya tidak lain supaya para staff tidak merasa stress atau tertekan selama bekerja. Penelitian oleh Wasposito et al. (2019) yang menunjukkan hasil pengaruh antara kepuasan kerja dan OCB juga menyatakan adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB dimana karyawan merasakan kepuasan kerja yang

tinggi, maka karyawan cenderung akan berprilaku OCB.

Pengaruh komunikasi terhadap OCB pada Bank Syariah Madina wilayah Yogyakarta

Hasil uji T menunjukkan ada hubungan positif antara komunikasi dan OCB, ini menunjukkan para anggota perusahaan menerapkan komunikasi interpersonal yang baik dan berkualitas maka akan membuat hubungan antar pegawai menjadi efektif dan memperkuat sifat positif anggota sebagai bentuk dari terbentuknya *Organizational Citizenship Behaviour*. Ini juga diperkuat melalui wawancara peneliti dengan HRD Bank Madina terkait komunikasi yang terjalin antar pegawai ditemukan komunikasi sebetulnya belum terjalin dengan kuat mengingat perbedaan umur antar pegawai dan juga pengalaman kerja yang berbeda dimana salah satu pegawai yang sudah senior dan junior tidak bisa langsung begitu akrab, namun merupakan hal yang wajar dan tidak mempengaruhi bagaimana kualitas kerja yang dilakukan, staff saling menghormati satu sama lain dan cukup untuk menjaga lingkungan kerja yang kondusif selama tidak ada perselisihan atau adu pendapat.

Penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian oleh Tarikh et al (2016) dimana komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap OCB dimana dampak kinerja pegawai pun juga ditemukan terjalin dengan baik dengan adanya komunikasi yang baik

dan terjaga satu sama lain, selain itu ini juga berdampak terhadap komitmen antar staff dalam bekerja di lingkungan kerja.

Pengaruh Kepuasan kerja dan komunikasi terhadap OCB pada Bank Madina Syariah wilayah Yogyakarta

Secara bersamaan terhadap OCB pada Bank Madina Syariah. Maka dari itu semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang terjadi dan komunikasi yang terjalin semakin bagus maka tingkat terjadinya OCB semakin besar pada Bank Madina Syariah. Berdasarkan dari hasil nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,528. Artinya, 52,8% OCB dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja dan komunikasi. Sisanya 47,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Suwandana (2016) tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen terhadap OCB yang dimana komitmen dan kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan kerja dan komunikasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Bank Madina Syariah, maka dari itu dapat disimpulkan sebagai berikut:

DAFTAR PUSTAKA

Luthans. Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.

1. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Behaviour Citizenship* pada Bank Madina Syariah. Maka semakin kepuasan terjalin dengan baik maka semakin dapat membentuk OCB di lingkungan kerja dan dapat dikatakan hipotesis satu (H_1) diterima.
2. Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Behavior Citizenship* pada Bank Madina Syariah. Maka semakin komunikasi berjalan dengan baik di sebuah lingkungan kerja dan semakin dapat membentuk *Organizational Behaviour Citizenship* di lingkungan kerja dengan itu maka hipotesis dua (H_2) diterima

IMPLIKASI PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini dapat menjadi sumber atau contoh untuk melakukan penelitian pada variabel dan bidang yang sama khususnya yang berhubungan dengan pengaruh kepuasan kerja dan komunikasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Peneliti juga menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menambah objek penelitian yang lain sehingga dapat memperluas pengetahuan tentang penelitian ilmiah, dan dapat dijadikan perbandingan dengan penelitian yang lain.



- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Perilaku Dan Budaya Organisasi*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sari, N. P., & Muhammad, H. (2019). Organizational Citizenship Behavior Guru Sekolah Menengah Atas Dan Sederajat Di Lingkungan Pondok Pesantren. *Relevance: Journal Of Management And Business*, 2(2).
- Siagian. Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Sloat, K. C. M. 1999. Organizational Citizenship: Does Yaour Firm Inspire To Be Good Citizenship Professional Safety, Vol. 44 (4): 20-23.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuntitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung. Alfabet.
- Sugiyono, S. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*.
- Suwandana, I. G. M. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior.
- Tan, R. (2017). Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada 3h Motosport. *Agora*, 5(1).
- Tharikh, S. M., Ying, C. Y., & Saad, Z. M. (2016). Managing Job Attitudes: The Roles Of Job Satisfaction And Organizational Commitment On Organizational Citizenship Behaviors. *Procedia Economics And Finance*.
- Waspodo, A. A. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Perum Damri Kantor Pusat. *Jrmsi-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(1), 185-203.