

Pengaruh tingkat pendidikan, kompetensi dan komunikasi terhadap *organizational citizenship*

Dyah Ayu Rahmaninda^{1✉}, Kusuma Candra Kirana², Jajuk Herawati³

Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta.

Abstrak

Hotel merupakan sarana penunjang dalam memberikan pelayanan jasa penginapan bagi pengunjung yang melakukan perjalanan atau berlibur. Pengelolaan sebuah hotel tidak terlepas dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan hal yang penting bagi kelancaran suatu perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah. Mengetahui pengaruh tingkat pendidikan, kompetensi dan komunikasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di Yellow Star Hotel Gejayan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di atas 1 tahun yaitu sejumlah 122 karyawan. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship pada Hotel Yellow Star Gejayan. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship pada Hotel Yellow Star Gejayan dengan nilai koefisien sebesar 0,334. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kompetensi terhadap organizational citizenship. Jadi semakin tinggi tingkat kompetensi seseorang maka organizational citizenship akan mengalami peningkatan. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship pada Hotel Yellow Star Gejayan. Tingkat pendidikan, kompetensi dan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap organizational citizenship pada Hotel Yellow Star Gejayan dengan nilai FHitung sebesar 113,810.

Kata Kunci: Tingkat pendidikan; kompetensi; komunikasi; *organizational citizenship*

The effect of education level, competence and communication on organizational citizenship

Abstract

A hotel is a supporting means of providing lodging services for visitors who travel or vacation. The management of a hotel is inseparable from human resources. Human resources are important for the smooth running of a company. The purpose of this research is. Know the influence of education, competence, and communication on Organizational Citizenship Behavior (OCB) at Yellow Star Hotel Gejayan. The type of research used in this study is associative research with quantitative methods. The sample in this study was employees who worked over 1 year, which was a total of 122 employees. The results of the analysis showed that the level of education had a significant effect on organizational citizenship at the Yellow Star Gejayan Hotel. Competence has a significant effect on organizational citizenship at the Hotel Yellow Star Gejayan with a coefficient value of 0.334. This shows that there is a significant influence of competence on organizational citizenship. So the higher the level of competence of a person, organizational citizenship will increase. Communication has a significant effect on organizational citizenship at the Yellow Star Gejayan Hotel. The level of education, competence and communication together affects organizational citizenship at Hotel Yellow Star Gejayan with a value of FHitung of 113,810.

Key words: Level of education; competence; communication; *organizational citizenship*

Copyright © 2021 Dyah Ayu Rahmaninda, Kusuma Candra Kirana, Jajuk Herawati

✉ Corresponding Author

Email Address: dyahayurahmaninda@gmail.com

DOI: 10.29264/jmmn.v13i4.10336

PENDAHULUAN

Yogyakarta merupakan salah satu tempat tujuan wisata yang banyak diminati oleh para wisatawan dari mancanegara dan domestik sehingga Bali dapat memberikan peluang usaha yang besar bagi para investor dalam bidang pariwisata salah satunya adalah hotel. Hotel merupakan sarana penunjang dalam memberikan pelayanan jasa penginapan bagi pengunjung yang melakukan perjalanan atau berlibur. Pengelolaan sebuah hotel tidak terlepas dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan hal yang penting bagi kelancaran suatu perusahaan.

Sumber daya manusia masih menjadi sorotan bagi organisasi dalam usaha untuk bertahan dan dalam persaingan yang semakin kompetitif. Salah satu fokus utama manajer dalam meningkatkan efektivitas organisasi adalah perilaku sumber daya manusia dalam bekerja. Sumber daya manusia sebagai salah satu elemen utama dari organisasi yang sangat penting karena faktor sumber daya manusia sangat berperan dalam usaha organisasi dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia tidak saja membantu organisasi dalam mencapai tujuannya tetapi juga membantu menentukan tujuan efektif yang dapat dicapai dengan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan (Iswara dan Kartika, 2016).

Efektivitas suatu organisasi dapat dilihat dari perilaku karyawan dan interaksi karyawan pada tingkat individual, kelompok, dan organisasi yang dimana akan menghasilkan output sumber daya manusia yang memiliki tingkat absensi rendah, minimnya perilaku menyimpang dalam organisasi, tercapainya kepuasan kerja dan memiliki komitmen terhadap perusahaan. Setelah mencapai hal tersebut karyawan akan melakukan suatu pekerjaan yang bukan merupakan pekerjaannya tanpa menginginkan suatu imbalan, perilaku ini disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Robbins dan Judge, 2008).

OCB tidak hanya mencakup in-role yaitu bekerja sesuai dengan standar job description saja namun juga extra-role yaitu memberikan kontribusi kepada perusahaan, lebih dari pada yang diharapkan. Perilaku extra-role cenderung melihat karyawan sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan untuk berempati kepada orang lain dan lingkungannya sehingga menyelelarkan nilai-nilai yang dimiliki dengan nilai-nilai lingkungan sekitarnya (Ristian, 2013). *OCB* ini tercermin melalui perilaku suka menolong karyawan, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur di tempat kerja, perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku pro-sosial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan membantu. (Karriker dan Williams, 2014).

Karyawan yang menunjukkan perilaku *OCB* akan memberi kontribusi positif terhadap organisasi melalui perilaku di luar uraian tugas, di samping karyawan tetap melaksanakan tanggung jawab sesuai pekerjaannya. Dampak dari *OCB* mampu meningkatkan efektivitas dan kesuksesan organisasi, seperti biaya operasional rendah, waktu penyelesaian pekerjaan lebih cepat, dan penggunaan sumber daya secara optimal. (Yuniar et.al 2011). *OCB* merupakan perilaku yang tidak mudah dapat dilihat secara visual dan merupakan perilaku yang muncul dalam hati karyawan, maka perlu bagi organisasi untuk dapat mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya *OCB*. (Djati dan Rini 2011:262). Faktor-faktor yang mempengaruhi *OCB* cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain.

Pendidikan memiliki peran strategis untuk meningkatkan kinerja sumber daya aparatur yaitu sumber daya yang profesional baik memiliki kompetensi, sikap dan perilaku yang diharapkan sesuai dengan tugas dan peranan dalam jabatan tertentu. Pada negara-negara berkembang termasuk Indonesia peran birokrasi masih sangat dominan baik sebagai agen pelayanan, agen perubahan dan agen pembangunan. Permasalahan yang sering mencuat dalam penyelenggaraan diklat adalah masalah kompetensi lulusan peserta diklat yang tidak sesuai kebutuhan masyarakat dan dinamika lingkungan. Hal ini disebabkan lulusan diklat memiliki kreativitas yang rendah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki tidak mampu mengatasi tantangan zaman serta tidak mampu memanfaatkan peluang yang ada padahal para karyawan harus memiliki kreativitas yang tinggi dalam menghadapi lingkungan global yang ditandai dengan hiperkompetensi dan tuntutan pelayanan pelanggan yang terus berubah dan beraneka ragam.

Hasil penelitian dari Cohen & Avrahami (2006) menyatakan bahwa karyawan berpendidikan lebih tinggi dapat menghabiskan lebih banyak waktu di bursa sosial seperti *OCB*. Di sisi lain, karyawan yang kurang terdidik akan fokus pada pertukaran ekonomi tempat kerja mereka. Berbeda dari hasil penelitian sebelumnya, Pavalache-Ilie (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa karyawan dengan tingkat

pendidikan menengah justru cenderung lebih terlibat dalam *OCB* dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat pendidikan tinggi.

Magdalena (2014) menyatakan bahwa, karyawan yang memiliki kompetensi akan memiliki dorongan untuk bekerja lebih dari apa yang menjadi kewajibannya, juga memiliki keinginan untuk mengembangkan diri dan membantu serta bekerja sama dengan rekan sekerjanya. Sesuai dengan teori ini, perawat yang memiliki kompetensi dilakukan dapat mau membantu dengan sukarela kepada rekan-rekan sekejanya yang membutuhkan. *OCB* merupakan kontribusi individu yang melebihi dari tuntutan peran di tempat kerja, seperti membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam bekerja tanpa mengharapkan imbalan apapun. Karyawan yang memiliki kompetensi yang semakin tinggi cenderung akan bekerja lebih dari apa yang menjadi kewajibannya dengan berusaha membantu sesama rekan kerjanya yang mengalami kesulitan sehingga semakin tinggi kompetensi karyawan maka semakin tinggi *OCB* (Sarmawa et al, 2015). Pendapat ini didukung oleh penelitian Naderi dan Hoveida (2013), Kurniawan (2014), Magdalena (2014) dan Sarmawa et al (2015) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behaviour*.

Komunikasi adalah media yang efektif untuk mengendalikan anggota dan lingkungan. Komunikasi penting bagi seluruh perusahaan karena tujuan komunikasi adalah menyampaikan pendapat yang berbeda, baik dari karyawan maupun atasan dan pentingnya komunikasi dalam organisasi dapat dilihat melalui strategi komunikasi yang baik atau tepat, sehingga segala persoalan yang timbul dapat diselesaikan. Melalui komunikasi yang baik orang bisa memindahkan ide, mengendalikan perilaku anak buah. Melalui komunikasi yang tepat konflik, keresahan dan kesalahpahaman dapat diselesaikan (Ardana dkk., 2009:55). Menurut Bangun (2002:360), komunikasi merupakan alat yang sangat penting untuk menyampaikan atau menerima informasi kepada atau dari pihak lain. Kesalahan dalam komunikasi atau miskomunikasi akan memberikan hasil yang kurang baik dan dapat berakibat fatal, dan tidak tercapainya sasaran.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan metode kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012:11) Pendekatan kuantitatif adalah pengukuran data dan statistik objek melalui hitung – hitungan.

Populasi adalah keseluruhan objek dan fenomena yang diteliti (Kriyantono, 2008: 151). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Yellow Star Hotel Gejayan yang berjumlah 175 orang. Sampel dalam penelitian ini harus memenuhi beberapa kriteria yaitu karyawan yang telah bekerja minimal 1 tahun. Jumlah karyawan Hotel Yellow Star Gejayan adalah 175 orang. Sedangkan karyawan yang bekerja di atas 1 tahun terdapat 122 karyawan..Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif hasil dari kuisioner yang disebar dan literatur-literatur serta dokumentasi yang dikumpulkan penulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Reliabilitas

Tabel 1.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha
Tingkat Pendidikan	0,816
Kompetensi	0,925
Komunikasi	0,803
<i>Organizational Citizenship</i>	0, 886

Berdasarkan tabel 1. Pengujian diuji dengan bantuan aplikasi komputer SPSS version 25.0. Uji reliabilitas menggunakan 30 responden, dan data pengujian dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach alpha dari semua variabel lebih besar dari 0,6.

Tabel 2.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda				
Variabel	Koefisien Regresi	thitung	Sig	Kesimpulan
(Constant)	4,484	1,513	0,133	
Tingkat Pendidikan	0,472	2,527	0,013	Signifikan
Kompetensi	0,334	3,613	0,000	Signifikan
Komunikasi	0,285	3,379	0,001	Signifikan
Adjusted R ²	0,737			
F	113,810			
Sig F	0,000			
Variabel terikat <i>organizational citizenship</i>				

Berikut ini adalah persamaan regresi berdasarkan data di atas yang telah diolah menggunakan SPSS *version* 25.0:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 4,484 + 0,472 X_1 + 0,334 X_2 + 0,285 X_3 + e$$

Hasil regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Konstanta (a)

Nilai Konstanta (a) sebesar 4,484 yang berarti apabila variabel tingkat pendidikan, kompensasi, dan komunikasi adalah nol (0) maka besarnya variabel *organizational citizenship* sebesar 4,484 satuan.

Koefisien Tingkat Pendidikan (b1)

Nilai koefisien b1 pada variabel tingkat pendidikan (X1) bernilai positif dengan koefisien regresi 0,472 yang berarti apabila tingkat pendidikan (X1) dinaikkan satu satuan maka *organizational citizenship* (Y) akan naik sebesar 0,472 satuan, dengan anggapan variabel lainnya konstan. Sehingga jika tingkat pendidikan ditingkatkan, maka keputusan pembelian juga akan meningkat.

Tanda positif pada variabel tingkat pendidikan menunjukkan hubungan yang searah, yang berarti ada pengaruh positif yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan meningkat maka *organizational citizenship* juga meningkat.

1. Koefisien Kompensasi (b2)

Nilai koefisien b2 pada variabel kompensasi (X2) bernilai positif dengan koefisien regresi 0,183 yang berarti apabila variabel kompensasi (X2) dinaikkan satu satuan maka *organizational citizenship* (Y) akan naik sebesar 0,334 satuan, dengan anggapan variabel lainnya konstan. Sehingga jika kompensasi (X2) ditingkatkan, maka *organizational citizenship* akan meningkat.

Tanda positif pada variabel kompensasi menunjukkan hubungan yang searah, yang berarti ada pengaruh positif yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kompensasi maka semakin tinggi pula *organizational citizenship*.

2. Komunikasi (b3)

Nilai koefisien b3 pada variabel komunikasi (X3) bernilai positif dengan koefisien regresi 0,285 yang berarti apabila komunikasi (X3) dinaikkan satu satuan maka *organizational citizenship* (Y) akan naik sebesar 0,285 satuan, dengan anggapan variabel lainnya konstan. Sehingga jika komunikasi (X3) ditingkatkan, maka *organizational citizenship* akan meningkat.

Tanda positif pada variabel komunikasi menunjukkan hubungan yang searah, yang berarti ada pengaruh positif yang menunjukkan bahwa semakin tinggi komunikasi maka semakin tinggi pula *organizational citizenship*.

Uji Hipotesis

UJI T (Parsial)

Tabel 3.
 Hasil Uji T

Variabel	thitung	sig	Keterangan
Tingkat Pendidikan	2,527	0,013	Signifikan
Kompetensi	3,613	0,000	Signifikan
Komunikasi	3,379	0,001	Signifikan

Berdasarkan hasil dari analisis regresi tabel 4.8 di atas, diketahui bahwa pengaruh variabel bebas (independen) secara parsial terhadap variabel terikat (dependen), dapat diuraikan berikut ini:

Pengaruh Tingkat Pendidikan (X1) terhadap *Organizational Citizenship* (Y)

Berdasarkan uji t (parsial), diperoleh nilai thitung 2,257 lebih besar dari ttabel yaitu sebesar 1,98045 ($2,257 > 1,97436$) dengan sig = 0,013 ($0,013 < 0,05$) yang artinya semakin tinggi tingkat pendidikan (X1) maka *organizational citizenship* (Y) juga semakin meningkat dan sig $\leq 0,05$. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari hasil perbandingan variabel tingkat pendidikan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel *organizational citizenship* (Y). Hal tersebut dapat diartikan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan tingkat pendidikan (X1) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship* (Y) dapat diterima.

Pengaruh Kompensasi (X2) terhadap *Organizational Citizenship* (Y)

Berdasarkan uji t (parsial), diperoleh nilai thitung 3,613 lebih besar dari ttabel yaitu sebesar 1,98045 ($3,613 > 1,97436$) dengan sig = 0,000 ($0,000 < 0,05$) artinya semakin tinggi kompensasi (X2) maka *organizational citizenship* (Y) semakin meningkat dan sig $\leq 0,05$. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari hasil perbandingan variabel kompensasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel *organizational citizenship* (Y). Hal tersebut dapat diartikan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan kompensasi (X1) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship* (Y) dapat diterima.

Pengaruh Komunikasi (X3) terhadap *Organizational Citizenship* (Y)

Berdasarkan uji t (parsial), diperoleh nilai thitung 3,379 lebih besar dari ttabel yaitu sebesar 1,98045 ($3,379 > 1,97436$) dengan sig = 0,001 ($0,001 < 0,05$) yang artinya semakin tinggi komunikasi (X3) maka keputusan pembelian semakin meningkat dan sig $\leq 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil perbandingan variabel komunikasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel *organizational citizenship* (Y). Hal tersebut dapat diartikan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan komunikasi (X3) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship* (Y) dapat diterima.

UJI F (Simultan)

Pengujian hipotesis secara simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh dari variabel tingkat pendidikan (X1), kompensasi (X2), komunikasi (X3) secara simultan terhadap *organizational citizenship* (Y).

Tabel 4.
Hasil Uji F

Variabel	Fhitung	sig	Keterangan
Tingkat Pendidikan	113,810	0,000	Signifikan
Kompensasi			
Komunikasi			

Berdasarkan tabel ANOVA di atas memperlihatkan hasil regresi simultan, diperoleh nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel yaitu $113,810 > 2,66$ dengan sig = $0,000 < 0,05$. Berdasarkan perbandingan bahwa variabel tingkat pendidikan, kompensasi, dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap *organizational citizenship*. Hal tersebut menunjukkan hipotesis keempat yang menyatakan tingkat pendidikan, kompensasi, dan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship* dapat diterima.

Koefisien Determinasi (R2)

Tabel 5.
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Tingkat Pendidikan				
Kompensasi	0,862	0,743	0,737	4,665
Komunikasi				

Tabel diatas, menunjukkan nilai R square sebesar 0,737, yang artinya variabel tingkat pendidikan, kompensasi, dan komunikasi mempunyai hubungan yang kuat terhadap *organizational citizenship*. Sedangkan hasil pengujian koefisien determinasi (R2) yang dilihat pada kolom *Adjusted R Square* sebesar 0,737 atau 73,7% artinya bahwa tingkat pendidikan, kompensasi, dan komunikasi berkontribusi

sebesar 73,7% terhadap *organizational citizenship* dan sisanya sebesar 26,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang ada di luar penelitian ini.

Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Tingkat Pendidikan mempunyai pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang positif, sehingga hipotesis yang berbunyi “Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada karyawan Hotel *Yellowstar* Gejayan” dinyatakan diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa pendidikan seorang karyawan itu penting dalam meningkatkan kinerja sumber daya hotel *Yellowstar* Gejayan..

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ratnasari (2016) menunjukkan bahwa Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan oleh Ratnasari, penelitian ini menunjukkan pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja karyawan menghasilkan koefisien beta sebesar 0,309 dengan nilai signifikansi t sebesar 0,002, pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja karyawan menghasilkan koefisien beta sebesar 0,540 dengan nilai signifikansi t sebesar 0,000, dan kemampuan kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan menghasilkan koefisien beta sebesar 0,514 dengan nilai signifikansi t sebesar 0,000. Kemudian pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan menghasilkan koefisien beta sebesar 0,192 dengan nilai signifikansi t sebesar 0,012, sedangkan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan menghasilkan koefisien beta sebesar 0,267 dengan nilai signifikansi t sebesar 0,002.

Pengaruh Kompensasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kompensasi mempunyai pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang positif, sehingga hipotesis yang berbunyi “Kompensasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada karyawan Hotel *Yellowstar* Gejayan” dinyatakan diterima. Hal tersebut menunjukkan kompensasi meliputi pembayaran gaji secara langsung, imbalan tidak langsung dalam bentuk benefit dan pelayanan (jasa), dan insentif untuk memotivasi karyawan agar tingkat produktifitas yang lebih tinggi adalah komponen yang sangat menentukan dalam hubungan kerja.

Menurut Sutrisno (2014 p. 81) kompensasi adalah semua balas jasa yang diterima seorang karyawan dari perusahaannya sebagai akibat dari jasa atau tenaga yang telah diberikannya pada perusahaan tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi Fitrianasari dkk (2013) yang meneliti pengaruh pengaruh kompensasi dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja karyawan menemukan bahwa Hubungan dua variabel ini mempunyai arah positif dimana semakin tinggi kompensasi yang diterima perawat maka akan semakin kuat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat. Penelitian lainnya dilakukan oleh Zuhri (2012) yang meneliti tentang Pengaruh Kompensasi Langsung dan Kompensasi Tak Langsung Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Melalui Kepuasan Kerja” (Studi Pada Karyawan KUD “BATU” Kota Wisata Batu) menemukan bahwa Terdapat pengaruh langsung signifikan kompensasi langsung terhadap OCB. Terdapat pengaruh tidak langsung kompensasi langsung terhadap OCB melalui kepuasan kerja.

Pengaruh Komunikasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil penelitian, ditemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Hasil penelitian dilapangan mendukung teori dari Gilmer (dalam purwanto dan 85 wahyudin 2006), komunikasi merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Komunikasi yang lancar antara atasan dan bawahan akan menyebabkan seorang karyawan menyukai pekerjaannya. Dalam hal ini, adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi bawahan sangat berperan dalam menimbulkan rasa puastherhadap pekerjaan.

Selain itu, unsure-unsur lain dalam komunikasi seperti kualitas media, sarana komunikasi dan juga iklim komunikasi juga akan ikut menentukan efektivitas komunikasi sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kemudian hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Mujiati (2015), dan Ilbert (2015) yang melakukan penelitian tentang komunikasi dan menemukan hasil bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini terbukti setiap karyawan yang selalu berkomunikasi dengan baik pasti akan merasa puas dikarenakan mereka dapat mengkomunikasikan tujuan dari mereka berkerja serta mengerti dengan tugas yang harus dikerjakan. Kepuasan komunikasi telah ditemukan yang mempengaruhi kinerja pekerjaan (Goris, 2007).

Seperti yang dicatat oleh Fisher (2003) dan Koys (2001), OCB adalah aspek kinerja pekerjaan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan komunikasi dalam lingkungan kerja berhubungan positif dengan OCB, yang merupakan aspek dari kinerja pekerjaan. Namun, motif utama hubungan antara kepuasan komunikasi dan OCB ditentukan dalam teori pertukaran sosial. Dalam kata lain adanya kepuasan komunikasi dapat mempengaruhi terjadinya perilaku OCB terhadap karyawan. 86 Komunikasi Islam adalah proses penyampaian pesan-pesan keislaman dengan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi dalam Islam.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tingkat pendidikan, kompetensi dan komunikasi terhadap *organizational citizenship*. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship* pada Hotel Yellow Star Gejayan dengan nilai koefisien sebesar 0,472. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan tingkat pendidikan terhadap *organizational citizenship*. Jadi semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka *organizational citizenship* akan mengalami peningkatan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship* pada Hotel Yellow Star Gejayan dengan nilai koefisien sebesar 0,334. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kompetensi terhadap *organizational citizenship*. Jadi semakin tinggi tingkat kompetensi seseorang maka *organizational citizenship* akan mengalami peningkatan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship* pada Hotel Yellow Star Gejayan dengan nilai koefisien sebesar 0,285. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan komunikasi terhadap *organizational citizenship*. Jadi semakin tinggi tingkat komunikasi seseorang maka *organizational citizenship* akan mengalami peningkatan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat pendidikan, kompetensi dan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap *organizational citizenship* pada Hotel Yellow Star Gejayan dengan nilai FHitung sebesar 113,810.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, Komang. 2009. Perilaku Keorganisasian. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Azra, Azyumardi. 1999. Pendidikan Agama Islam; Tradisi dan Modernisasi menuju Millenium Baru. Jakarta: Logos Wacana Ilmu.
- Bangun, W. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga
- Cohen, A dan Caspary L. 2011, Individual values, Organizational Commitment, and Participation in change : Israele teacher's Approach to An optional educational Reform, Journal bussines Psychology, 26, 385-396
- Djati, S Pantja, & Rini, Wahyu A. 2011. Penerapan Organizational Citizenship Behavior dalam Manajemen Sumber Daya Manusia pada Perguruan Tinggi. Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis, 2(2) 259-272.
- Karriker, J. H., & Williams, M.L., 2009. Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: A Mediated Multifoci Model. Journal of Management, 35: 112-135
- Magdalena, S. M. 2014. The Effects of organizational Citizenship Behavior in the Academic Environment, Procedia - Social and Behavioral Sciences. Elsevier B.V., 127, pp. 738–742.
- Merry Ristiana M : 2013, Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar. Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen Vol. 9
- Pavalache-ilie, M. 2014. Organizational citizenship behaviour , work satisfaction and employees' personality. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 127(1983), 489–493.

- Putra, Bagus Asta Iswara dan A.A. Sagung Kartika Dewi. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No.8. 4892- 4920
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. Perilaku Organisasi Edisi ke-12,. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarmawa, IWG., Suryani, NK dan Riana, IG. 2015. Organizational Citizenship Behaviour Predictor and Its Effects on The Performance. International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom, 3(1): 1-13.
- Yuniar, dkk. 2011. Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Resiliensi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Kantor Pusat PT. BPD Bali. Jurnal Psikologi Undip. Vol. 9 No. 1, Hal: 11-20.