

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI
DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR
PADA PEGAWAI DINAS PEKERJAAN UMUM,
PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI

**OKTA AFIATI
14612152**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI
DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR
PADA PEGAWAI DINAS PEKERJAAN UMUM,
PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

OKTA AFIATI

NIM : 14612152

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN
KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOUR* PADA PEGAWAI DINAS PEKERJAAN
UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Ditajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

OKTA AFIATI
NIM : 14612152

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

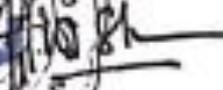


Imran Ilyas, M.M.
NIDN 1007036603/Lektor

Pembimbing Kedua,



Selvi Fauzar, SE., M.M.
NIDN.1001109101/Asisten Ahli

Menyetujui,
Ketua Program Studi,

Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.
NIDN.1007078602/Lektor

Skripsi Berjudul

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR PADA PEGAWAI DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Yang Diperiapkan dan Disusun Oleh:

OKTA AFIATI

NIM : 14612152

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Lima Belas Januari Dua Ribu Dua Puluh Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

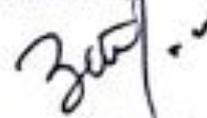
Panitia Komisi Ujian

Ketua,



Imran Ilyas, M.M.
NIDN.1007036603/Lektor

Sekretaris,



Betty Leindarita, S.E., M.M.
NIDN 1030087301/Asisten Ahli

Anggota,



Hendy Satria, S.E., M.Ak.
NIDN. 1015069101/ Lektor

Tanjungpinang, 15 Januari 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang,



Charly Mardiana, S.E., M.Ak.Ak. CA.
NIDN 1029127801/ Lektor

PERNYATAAN

Nama : OKTA AFIATI
NIM/NIRM : 14612152
Tahun Angkatan : 2014
Indek Prestai Kumulatif : 3.35
Progam Studi / Jenjang : Manajemen / Strata I
Judul Skripsi : Pengaruh Kemampuan Kerja, Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Pada Pegawai Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 27 Desember 2019

Penyusun,


OKTA AFIATI
NIM: 14612152

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur kupersembahkan bagi sang penggenggam langit dan bumi, dengan rahman rahim yang menghampar melebihi luasnya angkasa raya. Dzat yang menganugerahkan kedamaian bagi jiwa-jiwa yang senantiasa merindu akan kemaha besaran-Nya.

Lantunan sholawat beriring salam penggugah hati dan jiwa, menjadi persembahan penuh kerinduan kepada Nabi Muhammad SAW...

Kupersembahkan sebuah karya skripsi ini untuk keluarga ku tercinta terutama untuk

Kedua orang tua ku Bapak Sugeng Riono Dan Ibu Sayekti

Terima kasih untuk dukungannya Yang tak pernah lelah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, selalu memberi dukungan, motivasi serta pengorbanan yang tak akan tergantikan hingga aku selalu kuat dalam menjalani segala rintangan kehidupan.

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang hanya dengan siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baik skripsi adalah skripsi yang selesai? Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu.

HALAMAN MOTTO

Allah SWT berfirman:

*“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah
bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu
menang”.*

- Qs: QS. Al Imraan : 200

*“Let’s think like a rose. So sharp as needles and opens like a
blossom”*

- Jeong Eunji (A-pink)

“From Nothing to be Something”

-Okta Afiati

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah. SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah menciptakan langit dan bumi lengkap dengan segala isinya. Sembah sujud hamba kepada-Nya. Sungguh luar biasa ciptaan-Nya, akal dapat menentukan mana yang baik dan mana yang buruk, tanpanya manusia akan kehilangan makna yang dalam.

Shalawat dan salam selalu dihaturkan pada junjungan Nabi Muhammad. SAW, sebagai nabi yang membawa perubahan dan transformasi dalam sejumlah umat manusia.

Alhamdulillah, atas izin Allah SWT penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kemampuan Kerja, Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Pada Pegawai Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan” Dalam proses penulisan skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan pihak yang mendukung dan memotivai penulis. Dengan rasa hormat penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E, M.Ak., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si., Ak., CA selaku wakil ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia S.E., Ak., M.Si., CA selaku wakil ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.

4. Bapak Imran Ilyas, MM, selaku Plt. wakil ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang, sekaligus Dosen Pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahannya dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T.MM selaku Plt. Ketua Program Studi S1- Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang
6. Ibu Selvi Fauzar, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahannya dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah memberikan ilmu dan arahnya kepada penulis sehingga dapat memperlancar proses penulisan skripsi
8. Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau beserta para pegawai yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian ini.
9. Kedua Orang tua tercinta dan tersayang Ibu saya Sayekti dan Ayah saya Sugeng serta adik kandungku Okky Bimo Setiawan dan Destri Rahayu yang selalu mencurahkan kasih sayang, yang tiada hentinya membiayai, mendoakan, membimbing, dan memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat kecilku Finanda Riski Desikawati, S.E dan Dini Iswati yang selalu mendukung dan menyemangatkannya.
11. Sahabat dan teman sepermainannya Tria Gustiana, S.E, Kiki Septiyani, S.E, Irvan Fahrizal, S.E, Suryadi, S.E, Gloria Sella Stevany, S.Pd, Dita

Zunastuti, Linda Hermayani, S.E, R.Seti Noverawati, S.E, Norhatina, S.E, dan Laila Juliani, S.E terimakasih untuk kalian semua yang telah banyak memberikan semangat, dukungan serta motivasi dalam mengerjakan skripsi ini.

12. Seluruh rekan-rekan seperjuangan kelas pagi 1 Manajemen angkatan 2014 lainnya yang penulis tidak dapat sebutkan satu-satu, terimakasih atas bantuan, semangat serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sekali lagi atas seluruh kenikmatan dan keberkahan yang penulis peroleh, penulis mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT. Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini dapat menjadi bahan bacaan dan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi penulis dan juga bagi masyarakat luas.

Tanjungpinang, 27 Desember 2019

Penulis

OKTA AFIATI

NIM. 14612152

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	HAL
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABLE.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Masalah.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Ilmiah.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka	
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.2 Perilaku Organisasi.....	14
2.1.2.1 Pengertian Organisasi.....	14
2.1.2.2 Pengertian Perilaku Organisasi	14

2.1.1.3 Tujuan Memahami Perilaku Organisasional.....	16
2.1.3 Kemampuan Kerja.....	16
2.1.3.1 Pengertian Kemampuan Kerja.....	16
2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Kerja.....	18
2.1.3.3 Indikator-indikator Kemampuan Kerja	20
2.1.3.4 Hubungan Kemampuan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour	20
2.1.4 Komitmen Organisasi.....	21
2.1.4.1 Pengertian Komitmen Organisasi.....	21
2.1.4.2 Bentuk Komitmen Organisasi.....	23
2.1.4.3 Faktor- factor Komitmen Organisa.....	24
2.1.4.4 Indikator-indikator Komitmen Organisasi.....	26
2.1.4.5 Hubungan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour.....	26
2.1.5 Komunikasi Interpersonal.....	28
2.1.5.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	28
2.1.5.2 Klasifikasi Komunikasi Interpersonal.....	29
2.1.5.3 Faktor-factor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal.....	29
2.1.5.4 Indikator-indikator Komunikasi Interpersonal.....	31
2.1.5.5 Hubungan Komunikasi Interpersonal terhadap Organizational Citizenship Behavio.....	31
2.1.6 <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB).....	32
2.1.6.1 Pengertian <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB).....	32
2.1.6.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	33
2.1.6.3 Faktor- factor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB)	34
2.1.6.4 Indikator-indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	36

2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
2.3 Hipotesis	37
2.4 Penelitian Terdahulu	37
2.4.1 Dalam Negeri.....	37
2.4.2 Luar Negeri.....	41
BAB III. METODELOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Jenis Data.....	43
3.2.1 Data Primer.....	44
3.2.2 Data Sekunder.....	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3.1 Kuesioner.....	44
3.3.2 Studi Pustaka.....	45
3.4 Populasi dan Sampel.....	45
3.4.1 Populasi.....	45
3.4.2 Sampel.....	46
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	46
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	49
3.7 Teknik Analisis Data.....	51
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	51
3.8 Analisis Kualitas Data.....	51
3.8.1 Uji Kualitas Data.....	52
3.8.1.1 Uji Validitas.....	52
3.8.1.2 Uji Realibilitas.....	53
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.8.2.1 Uji Normalitas	54
3.8.2.2 Uji Multikolinieritas	54
3.8.2.3 Uji Autokorelasi.....	55
3.8.2.4 Uji Heteroskedastisitas....	55
3.8.3 Analisis Regresi.....	56
3.8.4 Uji Hipotesis.....	57

3.8.4.1 Uji Parsial (Uji T)	57
3.8.4.2 Uji Simultan (Uji F).....	58
3.8.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	59
BAB IV PEMBAHASAN.....	61
4.1 Hasil Pembahasan.....	61
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian.....	61
4.1.1.1 Nama dan Alamat Tempat Penelitian.....	61
4.1.1.2 Sejarah dan Profil Singkat.....	61
4.1.1.3 Struktur Organisasi.....	63
4.1.1.4 Tugas dan Fungsi.....	64
4.1.1.5 Filosofi Logo.....	88
4.1.2 Karakteristik Responden.....	90
4.1.2.1 Karakteristik Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
4.1.2.2 Karakteristik Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	91
4.1.2.3 Karakteristik Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	91
4.1.3 Deskripsi Variabel.....	92
4.1.3.1 Deskripsi Variabel Kemampuan Kerja.....	92
4.1.3.2 Deskripsi Variabel Komitmen Organisasi.....	96
4.1.3.3 Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal.....	99
4.1.3.4 Deskripsi Variabel Organizational Citizenship Behaviour.....	102
4.1.4 Uji Kualitas Data.....	105
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas.....	105
4.1.4.2 Hasil Uji Realibilitas.....	108
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	110
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	110
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas.....	112
4.1.5.3 Uji Autokorelasi.....	113

4.1.5.4 Uji Heteroskedastisitas.....	114
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	116
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis.....	117
4.1.7.1 Uji Secara Parsial Uji T.....	117
4.1.7.2 Uji Secara Simultan Uji F.....	119
4.1.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	121
4.2 Hasil Pembahasan.....	122
4.2.1 Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour.....	122
4.2.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour.....	123
4.2.3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Organizational Citizenship Behaviour.....	123
4.2.4 Pengaruh Kemampuan Kerja, Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Organizational Citizenship Behaviour.....	124
 BAB V PENUTUP.....	 125
5.1 Kesimpulan.....	125
5.2 Saran.....	127
5.1 Saran Untuk Instansi.....	127
5.2 Saran Untuk Peneliti Mendatang.....	128

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Jumlah Pegawai Dinas PUPP Kep Riau.....	45
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.1	Karakteristik Identitas Responden Jenis Kelamin.....	90
Tabel 4.2	Karakteristik Identitas Responden Usia.....	91
Tabel 4.3	Karakteristik Identitas Responden Pendidikan.....	92
Tabel 4.4	Deskripsi Kemampuan Kerja.....	92
Tabel 4.5	Deskripsi Komitmen Organisasi.....	96
Tabel 4.6	Deskripsi Komunikasi Interpersonal.....	99
Tabel 4.7	Deskripsi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	102
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kemampuan Kerja.....	104
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi.....	106
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Komunikasi Interpersonal.....	107
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	107
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	109
Tabel 4.13	Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	110
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	113
Tabel 4.15	Hasil Uji Autokorelasi.....	114
Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	116
Tabel 4.17	Hasil Uji t.....	117
Tabel 4.18	Hasil Uji f.....	120
Tabel 4.19	Hasil Uji Determinasi (R ²).....	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	36
4.1	Struktur Organisasi.....	63
4.2	Filosofi Logo.....	88
4.2	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	111
4.3	Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	112
4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	115

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Lembar Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi
Lampiran 3	Output SPSS
Lampiran 4	Surat Keterangan
Lampiran 5	Plagiarism Checker

ABSTRAK

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* PADA PEGAWAI DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Okta Afiati, 14612152, Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.
okta.afiat710@yahoo.co.id

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kemampuan Kerja, Komitmen Organisasi Komunikasi Interpersonal dan Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Pada Pegawai Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau, baik secara parsial maupun secara simultan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini berjumlah 169 orang dengan sample 119 orang, teknik analisis data menggunakan teknik analisis data kuantitatif, uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi, dan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis regresi linear berganda didapat model regresi $Y = 0,627 + 0,192X_1 + 0,260 X_2 + 0,452X_3$.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variable Kemampuan Kerja, Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal secara parsial mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour*. Hasil uji f menunjukkan bahwa variable Kemampuan Kerja, Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal secara simultan mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* sebesar 46,3%.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu variable Kemampuan Kerja, Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal secara parsial mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa Komunikasi Interpersonal memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*. Oleh sebab itu, hendaknya Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau lebih memperhatikan aspek Komunikasi Interpersonal pegawainya untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* pegawai Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau.

Kata Kunci: *Kemampuan Kerja, Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal, Organizational Citizenship Behaviour.*

Dosen Pembimbing: 1. Imran Ilyas, M.M
2. Selvi Fauzar, S.E. MM

ABSTRACT

EFFECT OF WORK SKILLS, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND INTERPERSONAL COMMUNICATION ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR ON PUBLIC WORKS OFFICERS, LINKING SPACE AND LAND OF RIAU ISLANDS PROVINCE

Okta Afiati, 14612152, Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.
okta.afiat710@yahoo.co.id

This research aims to determine the influence of work skills, commitment of Interpersonal communication organization and towards Organizational Citizenship Behaviour at Public Works officer, arrangement of space and land of Riau Islands Province, Both partially and simultaneously.

The type of research used in this study is a descriptive study with a quantitative approach. The population of this study amounted to 169 people with a sample of 119 people, data analysis techniques using quantitative data analysis techniques, validity tests, realistic tests, classical assumption tests, coefficient of determination, and multiple linear regression analyses.

Results of multiple linear regression analyses obtained the regression model $Y = 0.627 + 0,192X_1 + 0.260 X_2 + 0,452X_3$. T-test results show that the variable work ability, organizational commitment and Interpersonal communication partially affect Organizational Citizenship Behaviour. The F-test results showed that the variable work capacity, organizational commitment and Interpersonal communication simultaneously influenced the Organizational Citizenship Behaviour by 46,3%.

The conclusion of this research is that the variable work ability, organizational commitment and Interpersonal communication partially affects the Organizational Citizenship Behaviour based on T test results, it is known that Interpersonal communication has Greater influence on Organizational Citizenship Behaviour. Therefore, the public Works Office should, the arrangement of space and land of Riau Islands Province more concerned about aspects of Interpersonal communication of its employees to improve Organizational Citizenship Behaviour Public Works officers, Spatial arrangement and Land of Riau Isles province.

Keywords: work ability, organizational commitment, Interpersonal Communication, Organizational Citizenship Behaviour.

Supervising lecturer: 1. Imran Ilyas, M.M
 2. Selvi Fauzar, S.E. MM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam rangka persaingan ini organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaan atau organisasi tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai satu-kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi. Dalam hal ini sumber daya manusia sangat menentukan. Semula SDM merupakan terjemahan dari "*human resources*", namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan "*manpower*"(tenaga kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal(personalia, kepegawaian, dan sebagainya).

Sumber daya manusia merupakan hal terpenting dan yang sangat menentukan dari seluruh sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya menurut (Marjuni, 2015). Manajemen sumber daya manusia juga dapat didefinisikan sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian,

pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu. Organisasi adalah suatu unit social yang terdiri dari dua orang atau lebih, di koordinasi secara sadar, dan berfungsi dalam suatu dasar yang relative terus-menerus untuk mencapai satu atau serangkaian tujuan.

Pengertian organisasi atau *organizational behavior* adalah bidang studi yang mempelajari pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan menerapkan bidang ini agar organisasi menjadi lebih efektif. Sebuah organisasi bekerja berdasarkan *team work* bisa bekerja efektif bilamana terdapat sinergi diantara anggota *team work* yang terdiri pegawai yang baik. (Sunyoto & Burhanudin, 2011)

Dinas Pekerjaan Umum merupakan unsur pelaksana teknis pemerintah Provinsi di Bidang Bina Marga, Sumber Daya Air, Karya , dan Perencanaan Tata Ruang sesuai dengan kewenangan Provinsi serta peraturan perundang-undangan. Dinas pekerjaan umum mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan dekosentrasi dan tugas pembantuan di bidang pekerjaan umum sesuai dengan lingkup tugasnya.

Menurut Robbins & Judge *Organizational Citizenship Behavior* atau OCB dalam bukunya *Organizational Behaviour* mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Sedangkan menurut Podsakoff et al, mendefinisikan OCB sebagai perilaku sukarela, perilaku melebihi tuntutan tugas yang berkontribusi terhadap kesuksesan organisasi. (Waspodo & Lussy Minadaniati, 2012). Dalam (Dian Anggraini

Kusumajati, n.d.) Faktor-faktor yang memengaruhi munculnya OCB adalah budaya dan iklim, kepribadian dan suasana hati, dukungan organisasional, kualitas interaksi atasan dan bawahan, masa kerja, dan jenis kelamin.

Permasalahan yang terjadi di Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau yaitu kurangnya *Organizational Citizenship Behaviour* pada pegawai dimana masih ada beberapa pegawai yang mengeluh dan melalaikan tugasnya seperti menunda-nunda pekerjaan, kurangnya rasa peduli terhadap rekan kerja juga terjadi di sini. Organisasi yang sukses memiliki anggota yang melampaui tanggung jawab pada pekerjaan yang ditugaskan.

Perilaku tersebut ditentukan, namun memberikan kontribusi terhadap kelancaran fungsi organisasi. Organisasi tidak bisa bertahan atau makmur tanpa anggotanya berperilaku sebagai warga Negara yang baik dan terlibat dalam segala macam perilaku positif. Pegawai tidak hanya melakukan tugas pokoknya saja, namun juga mau melakukan tugas-tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran sesama pegawai, berpartisipasi aktif, memberikan pelayanan ekstra dan mau menggunakan waktu kerja secara efektif.

Kemudian untuk kemampuan kerja sudah baik hanya saja ada beberapa pegawai yang masih kurang mampu untuk melakukan pekerjaannya dan beberapa pegawai lainnya masih kurang bertanggung jawab untuk menjalankan tugasnya dimana pegawai disana masih saling melemparkan tugasnya kepada pegawai yang lainnya dimana tugas tersebut semestinya harus menjadi tanggung jawabnya yang harus diselesaikan sendiri. Pegawai yang memiliki kemampuan kerja tinggi ditandai dengan sikap ingin tahu, empati dan kreatif, sehingga mereka dapat menampilkan OCB yang tinggi dengan cara membantu rekan kerja dan atasannya

dalam menyelesaikan masalah dan membantu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Selain itu tidak semua pegawai memiliki rasa kepedulian terhadap sesama rekan kerja, perkembangan organisasi, masuk kerja lebih awal, sukarela mengambil tanggung jawab bila rekan kerja tidak masuk kantor dan memberikan motivasi sesama rekan kerja dalam peningkatan kinerja.

Komitmen organisasi yang baik akan cenderung menampilkan OCB yang tinggi pula dari pegawai, dengan sikap bersedia menyelesaikan pekerjaannya hingga tuntas dan memiliki serta menjalankan prinsip-prinsip etika dalam melakukan pekerjaannya, cenderung tidak terpengaruh jika rekan kerjanya mendapatkan hak istimewa dari atasan yang tidak didapatkan olehnya, tetap antusias dan sungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan dan sukarela mengambil tanggung jawab ekstra dalam pekerjaan. Masih ada juga beberapa pegawai yang bekerja disana memiliki kerjasama yang kurang dimana pegawai satu dengan pegawai dua tidak peduli disaat lembur juga hanya sebagian pegawai yang ikut lembur. Cara berinteraksi atau komunikasi antar pegawai juga kurang ini dapat mengakibatkan kerja sama yang tidak baik.

Dan hal ini didukung oleh peneliti terdahulu yang dilakukan (Oemar, 2013) berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenhsip Behavior* (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru”. Hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai pada Bappeda Kota Pekanbaru. Selanjutnya penelitian dilakukan oleh (Rini, Rusdarti, & Suparjo, 2013) berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi,

Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (Studi pada PT. Plasa Simpanglima Semarang)” menyatakan menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan di PT. PlasaSimpanglima Semarang. Dan penelitian yang juga di lakukan oleh (Surasni, n.d.) yang berjudul “Pengaruh Keterampilan Manajerial, Komunikasi Interpersonal dan Budaya Mutu terhadap Organizational Citizenship Behaviour” menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh langsung positif terhadap OCB.

Perlunya *organizational citizenship behavior (OCB)* dalam perusahaan atau instansi untuk meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan kinerja pegawai menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi, membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Setiap organisasi pasti ingin memiliki visi, misi serta tujuan yang akan dicapai, maka dari itu para pegawai harus memiliki kemampuan kerja yang baik agar tujuan-tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai. Tidak hanya kemampuan kerja, komitmen organisasi dan komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi juga berperan penting untuk menjalankan fungsi organisasi yang baik.

Maka dari itu peneliti ingin mengangkat judul **“Pengaruh Kemampuan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap**

***Organizational Citizenship Behaviour* Pada Pegawai Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kemampuan kerja mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (ocb) pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau?
2. Apakah komitmen organisasi mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (ocb) pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau?
3. Apakah komunikasi interpersonal mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (ocb) pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau?
4. Kemampuan kerja, komitmen organisasi, dan komunikasi interpersonal mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (ocb) pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kemampuan kerja mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (ocb) pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau.
2. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (ocb) pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau.
3. Untuk mengetahui apakah komunikasi interpersonal mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (ocb) pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau.
4. Untuk mengetahui apakah kemampuan kerja, komitmen organisasi dan komunikasi interpersonal mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (ocb) pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

Sebagai bahan untuk menambah wawasan pengetahuan peneliti sesuai dengan yang diteliti dan dianalisa yaitu tentang kemampuan kerja, komitmen organisasi, dan komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* (ocb) pada pegawai Dinas Perhubungan kota Tanjungpinang, dan hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai bahan can, acuan, kajian atau referensi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi bagi beberapa pihak, diantaranya bagi instansi dan bagi peneliti.

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan untuk menerapkan teori-teori yang sudah didapatkan di bangku kuliah maupun dari buku-buku referensi khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

b. Bagi instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau bahan masukan dari penelitian untuk instansi dalam hal ini kantor Dinas Perhubungan kota Tanjungpinang tentang pengaruh kemampuan kerja, komitmen kerja, dan komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* (ocb) pada pegawai Dinas Perhubungan kota Tanjungpinang.

c. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian ilmiah atau referensi penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai pembahasan ini, system penulisan ini terbagi menjadi beberapa bab adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut ini:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bagian ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini akan membahas tinjauan teori, kerangka pemikiran, hipotesis, dan penelitian terdahulu.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini akan menguraikan mengenai jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variable, teknik pengolahan data, teknik analisis data, jadwal penelitian.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan membahas tentang hasil penelitian serta pembahasan dari data yang telah diperoleh.

BAB 5 PENUTUP

Pada bagian ini akan menjelaskan kesimpulan dan memberikan saran dari hasil penelitian yang telah didapat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia juga dapat didefinisikan sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu. Organisasi adalah suatu unit social yang terdiri dari dua orang atau lebih, di koordinasi secara sadar, dan berfungsi dalam suatu dasar yang relative terus-menerus untuk mencapai satu atau serangkaian tujuan.

Sumber daya manusia merupakan hal terpenting dan yang sangat menentukan dari seluruh sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Menurut Marjuni Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. (Marjuni, 2015).

Sedangkan menurut Hasibuan dalam (Hartati, 2014) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur peranan tenaga kerja agar efektif dan

efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dari definisi tersebut, Hasibuan tampaknya memberikan penekanan MSDM adalah sebuah ilmu dan seni mengatur serta peranan tenaga kerja. Dalam melakukan kegiatan MSDM, tidak hanya seorang pimpinan mengetahui potensi pegawainya, namun seorang pimpinan mendesain sebuah formulasi tertentu yang diaplikasikan pada SDM yang ada, sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Melalui skema desain yang tepat, diharapkan MSDM mampu meningkatkan kinerja secara efektif dan efisien, sehingga mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan dalam (Hartati, 2014) menyebutkan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia dapat dibagi menjadi dua, yaitu fungsi manajemen dan fungsi operasional.

1) Fungsi-fungsi Manajemen

- a) Perencanaan, adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
- b) Pengorganisasian, adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagian organisasi.
- c) Pengarahan, adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

d) Pengendalian, adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana.

2) Fungsi-fungsi Operasional

a) Pengadaan, adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

b) Pengembangan, adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan serta pelatihan.

c) Kompensasi, adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, baik berupa uang maupun barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

d) Pengintegrasian, adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dengan kebutuhan karyawan, agar terciptanya kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

e) Pemeliharaan, adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan agar tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

f) Kedisiplinan, adalah fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma social.

g) Pemberhentian, adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan.

2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Henry Simamora dalam (Hartati, 2014) , tujuan manajemen sumber daya manusia dapat dibedakan menjadi empat tujuan, antar lain:

- 1) Tujuan Social, bertujuan agar organisasi dapat bertanggung jawab secara social dan etis terhadap kebutuhan maupun tantangan masyarakat, serta meminimalkan dampak negative dari tuntutan itu terhadap organisasi.
- 2) Tujuan Organisasi, adalah memiliki sasaran formal organisasi yang dibuat untuk membantunya mencapai tujuan. Tujuannya berkewajiban meningkatkan efektivitas organisasional dengan cara meningkatkan produktivitas, mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif, mengembangkan dan mempertahankan kualitas kehidupan kerja, serta mengelola perubahan dan mengkomunikasikan kebijakan.
- 3) Tujuan Fungsional, bertujuan untuk mempertahankan kontribusi department sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dengan adanya tujuan ini, department SDM harus menghadapi peningkatan pengelolaan sumber daya manusia yang kompleks dengan cara memberikan konsultasi yang berimbang dengan kompleksitas tersebut.
- 4) Tujuan Pribadi, berperan untuk menacapi tujuan pribadi dari setiap anggota organisasi yang hendak dicapai melalui aktifitasnya didalam organisasi. Oleh karena itu aktivitas sumber daya manusia yang dibentuk oleh pihak manajemen haruslah terfokus pada pencapaian keharmonisan antara pengetahuan, kemampuan, kebutuhan dan minat karyawan dengan persyaratan pekerjaan dan imbalan yang ditawarkan oleh manajemen sebuah organisasi.

2.1.2 Perilaku Keorganisasian

2.1.2.1 Pengertian Organisasi

Organisasi dalam Sopiah adalah satuan social yang terkoordinasi secara sadar, terdiri dari dua orang atau lebih yang berfugsi atas dasar yang relative kontinu untuk mencapaisuatu tujuan atau serangkaian tujuan bersama menurut Robbins, S.P. Sedangkan menurut Gitosudarmo, I., dkk organisasi adalah suatu system yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulangoleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sekumpulan orang dapat dikatakan sebagai organisasi jika memenuhi 4 unsur pokok yaitu sebagai berikut:

- 1) Organisasi merupakan suatu system
- 2) Adanya suatu pola aktivitas
- 3) Adanya sekelompok orang
- 4) Adanya tujuan. (Sopiah, 2008)

2.1.2.2 Pengertian Perilaku Organisasi

Ada banyak definisi yang dikemukakan para ahli perilaku organisasional tentang definisi organisasional, dalam Sopiah diantaranya *organizational behavior (OB) is the systematic study of the actions and attitudes that people exhibit within organizations*. Robbins, SP., lebih jauh mengemukakan, “*Behaviour concern it self with the acrions people do that can be observed or measured*” (Perilaku yang berkenaan dengan tindakan-tindakan manusia yang dapat diamati atau diukur). Jadi yang dimaksud dengan perilaku dalam perilaku keorganisasian adalah perilaku manusia atau tindakan, sikap manusia yang dapat diukur atau diamati.

Perilaku organisasional di telaah dalam tiga tingkatan analisis yaitu individu, kelompok dan organisasi sebagai suatu system. (Sopiah, 2008)

Perilaku organisasional/ *organizational behavior* menurut Danang Sunyoto dan Baharnudin adalah bidang studi yang mempelajari pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan menerapkan bidang ini agar organisasi menjadi lebih efektif. perilaku organisasional mengajarkan tiga factor penentu perilaku dalam organisasi, yaitu individu, kelompok dan struktur. Perilaku organisasional juga menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh tentang individu, kelompok dan pengaruh dari struktur terhadap perilaku, dengan tujuan agar organisasi dapat bekerja secara lebih efektif. (Sunyoto & Burhanunnudin, 2015)

Sedangkan menurut Syamsir Torang (2016: 49), perilaku organisasi adalah studi tentang apa yang selalu (kebiasaan) dilakukan orang-orang dalam organisasi dan bagaimana perilaku tersebut menciptakan budaya organisasi. Dengan demikian dimensi-dimensi yang biasanya dikaji dalam perilaku organisasi antara lain; dimensi individu, kelompok, motivasi, perilaku pemimpin (leadership), komunikasi antar-pribadi, pengaruh struktur dan proses kelompok, pengembangan sikap dan persepsi, proses perubahan, konflik, desain pekerjaan, dan stress kerja. (Torang, 2016)

Menurut I Wayan Bagia (2015: 7) suatu organisasi akan dapat mencapai tujuannya dengan efektif apabila orang-orang yang terlibat dalam organisasi baik secara individu maupun kelompok mampu melakukan pekerjaan dan tanggung jawab yang di bebankan kepadanya dengan baik. Hal ini akan terwujud apabila

pengelola organisasi mampu mengembangkan keterampilan dan interpersonal orang-orang yang ada dalam organisasi. (Bagia, 2015)

2.1.2.3 Tujuan Memahami Perilaku Organisasional

Menurut Nimran dalam Sopiah (2006: 6), tujuan memahami perilaku organisasi adalah sebagai berikut ini:

- 1) Prediksi, bisa memprediksi perilaku orang lain merupakan suatu keuntungan besar karena dengan begitu kita dapat menjalin komunikasi dengan baik dengan orang tersebut.
- 2) Eksplanasi, tujuan kedua mempelajari perilaku organisasional adalah untuk menjelaskan berbagai peristiwa yang terjadi dalam organisasi.
- 3) Pengendalian, tujuan ketiga mempelajari perilaku organisasional adalah untuk pengendalian.

2.1.3 Kemampuan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Kemampuan Kerja

Setiap organisasi pasti mengharapkan dan berupaya sekuat tenaga untuk dapat mencapai tujuan kinerja yang ditetapkan sebelumnya. Meskipun banyak factor yang dapat mempengaruhi keberhasilan maupun kegagalannya mencapai tujuan tersebut, namun untuk sebagian besar di tentukan oleh kemampuan sumber daya manusia yang terdapat di dalamnya. Baik sebagai pekerja lapisan bawah, menengah, maupun mereka yang menduduki jabatan pimpinan puncak.

Menurut Robbins dalam Wibowo (2013: 93) kemampuan atau *ability* menunjukkan kapasitas individu untuk mewujudkan berbagai tugas dalam

pekerjaan. Merupakan penilaian terhadap apa yang dapat dilakukan oleh seseorang sekarang ini. Kemampuan menyeluruh individu pada dasarnya dibentuk oleh dua kelompok factor penting: *intellectual* dan *physical abilities*. (Wibowo, 2013)

Senada dengan Robbins, Greenberg dan Baron memberikan pengertian kemampuan sebagai kapasitas mental dan fisik untuk mewujudkan berbagai tugas. Orang berbeda dalam hubungannya dengan sejumlah kemampuan, namun dapat dikelompokkan dalam dua kategori, yaitu *intellectual abilities* dan *physical abilities*. Hanya ditekankan oleh mereka bahwa dalam *intellectual abilities* termasuk mewujudkan berbagai tugas kognitif. (Wibowo, 2013)

Kemampuan menunjukkan kapabilitas yang dimiliki oleh orang relative stabil untuk mewujudkan rentang aktivitas tertentu yang berbeda, tetapi berhubungan menurut Colquitt, LePine, dan Wesson dalam. Mereka berpendapat bahwa berbeda dengan *skill* atau keterampilan, yang dapat diperbaiki sepanjang waktu melalui pelatihan dan pengalaman, yang dapat diperbaiki sepanjang waktu melalui pelatihan dan pengalaman, kemampuan atau *ability* relatif stabil.

Meskipun kemampuan dapat berubah pelan-pelan sepanjang waktu dengan praktik dan pengulangan, tingkat kemampuan tertentu biasanya membatasi seberapa banyak seseorang dapat memperbaiki, bahkan dengan pelatihan terbaik. Alasannya adalah kemampuan bersifat alamiah sedangkan keterampilan bersifat dapat dipelihara. Colquitt, LePine, dan Wesson membagi kemampuan dalam tiga kategori, yaitu *cognitive*, *emotional*, dan *physical*. Secara bersama-sama kemampuan ini menunjukkan pada *what people can do*, apa yang dapat dilakukan

orang. Hal ini untuk membedakan dengan kepribadian yang menunjukkan *what people are like*, seperti apa orang itu. (Wibowo, 2013)

Dengan demikian, pada hakikatnya kemampuan dapat dirumuskan sebagai kapabilitas intelektual, emosional dan fisik untuk melakukan berbagai aktivitas sehingga menunjukkan apa yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuannya. (Wibowo, 2013)

2.1.3.2 Faktor- factor yang Mempengaruhi Kemampuan Kerja

a. Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual atau *intellectual ability* menurut Robbins dalam (Wibowo, 2013) adalah kapasitas untuk melakukan aktivitas mental. Sebagai contoh, *test intelligence quotiens* (IQ) dirancang untuk memastikan kemampuan intelektual umum seseorang. Terdapat tujuh faktor kemampuan intelektual, yaitu sebagai berikut:

1. *Number aptitude* (Kecerdasan angka), yaitu kemampuan melakukan aritmatika dengan cepat dan akurat.
2. *Verbal comprehension* (Pemahaman Verbal), yaitu kemampuan memahami apa yang dibaca atau di dengar dan hubungan antara kata-kata.
3. *Perceptual speed* (Kecepatan Persepsi), yaitu kemampuan mengidentifikasi kemiripan dan perbedaan visual secara cepat dan akurat.
4. *Inductive reasoning* (Penalaran Induktif), yaitu mengidentifikasi urutan logis dalam sebuah masalah dan kemudian memecahkan masalah tersebut.
5. *Deductive reasoning* (Penalaran Deduktif), yaitu kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari sebuah argument.

6. *Spetial visualization* (Visualisasi Spesialisasi), yaitu kemampuan membayangkan bagaimana sebuah objek akan terlihat bila posisinya dalam ruang diubah
7. *Memory* (Daya Ingat), yaitu kemampuan menyimpan dan mengingat pengalaman masa lalu.

b. Kemampuan Fisik

Physical ability atau kemampuan fisik oleh Robbins dalam (Wibowo, 2013) diberi pengertian sebagai kapasitas untuk melakukan tugas yang menuntut *stamina*, *dexterity* (ketangkasn), *strength* (kekuatan), dan karakteristik yang semacam.

Robbins menunjukkan bahwa kemampuan fisik dibagi dalam tiga factor dan terdiri dari Sembilan indicator.

Factor *strength* terdiri dari:

1. *dynamic strength* (Kekuatan Dinamik), yaitu kemampuan memanfaatkan kekuatan otot secara berulang terus-menerus.
2. *trunk strength* (Kekuatan Tubuh), yaitu kemampuan memanfaatkan kekuatan otot tubuh.
3. *static strength* (Kekuatan Statis), yaitu Kemampuan menggunakan kekuatan objek eksternal.
4. *explosive strength* (Kekuatan eksplosif), yaitu kemampuan mengeluarkan energy maksimum dalam satu atau serangkaian tindakan eksplosif.

Factor *flexibility* terdiri dari:

1. *extent flexibility* (Fleksibelitas Luas), yaitu kemampuan menggerakkan tubuh dan otot punggung sejauh mungkin.
2. *dynamic flexibility* (Fleksibilitas Dinamis), yaitu kemampuan minimal gerakan-gerakan lentur yang cepat dan berulang-ulang.

Factor lainnya terdiri dari:

1. *body coordination* (Koordinasi Tubuh), yaitu kemampuan mengkoordinasikan tindakan secara bersamaan dari bagian-bagiab tubuh yang berbeda.
2. *Balance* (Keseimbangan), yaitu kemampuan untuk mempertahankan keseimbangan tubuh ketika ditempatkan diberbagai posisi.
3. *stamina*. (Wibowo, 2013)(Stamina), yaitu kekuatan dan energy seseorang yang memungkinkan untuk bertahan dalam bekerja atau kesehatan tubuh.

2.1.3.3 Indikator-indikator Kemampuan Kerja

Menurut Robbins dan Judge dalam Nessia Kusuma Wardani dan Suhermin (2017) indicator kemampuan kerja meliputi antara lain sebagai berikut ini:

1. Memahami cakupan bidang tugas
2. Memahami perintah pemimpin
3. Mengatasi hambatan dalam pekerjaan
4. Cekatan dalam bekerja
5. Terampil dalam bekerja
6. Memiliki stamina yang cukup (Wardani & Suhermin, 2017)

2.1.3.4 Hubungan Antara Kemampuan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Menurut Yohanas Oemar dari Fakultas Ekonomi Universitas Riau Pekanbaru yang tentang Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenhsip Behavior* (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai pada Bappeda Kota Pekanbaru.

Pengaruh positif dan signifikan ini memberi arti bahwa apabila tingkat kemampuan kerja pegawai meningkat maka *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai di lingkungan Bappeda Kota Pekanbaru mengalami kecenderungan meningkat pula. Demikian pula sebaliknya, bila tingkat kemampuan kerja pegawai menurun, maka kecenderungan *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai mengalami penurunan pula. (Oemar, 2013)

2.1.4 Komitmen Organisasi

2.1.4.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Mathis dan Jackson dalam Sopiah (2018: 155) memberikan definisi: "*Organizational Commitment is the degree to which employess believe in and accept organizational goals and desire to remain with the organization*". (Komitmen organisasional adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi). Menurut Mowday dalam Sopiah (2008) komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan unruk

menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. (Sopiah, 2008)

Sedangkan menurut Lincoln dalam Sopiah (2008) komitmen organisasional mencakup kebanggaan anggota, kesetiaan anggota, dan kemauan anggota pada organisasi. Sedangkan menurut Blau dan Boal menyebutkan komitmen organisasional sebagai loyalitas karyawan terhadap organisasi dan tujuan organisasi. (Sopiah, 2008)

Komitmen organisasi menurut Syafaruddin Alwi dalam I Wayan Bagia (2015) merupakan sikap karyawan untuk tetap berada dalam organisasi dan terlibat dalam upaya-upaya mencapai misi, nilai-nilai dan tujuan dalam perusahaan. Komitmen dipandang penting karena karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan cenderung memiliki sikap yang profesional dan menjunjung tinggi nilai-nilai yang telah disepakati. (Bagia, 2015)

Menurut Robbins dalam I Wayan Bagia (2015) komitmen organisasi adalah tingkat dimana seorang karyawan memihak pada organisasi tertentu dan tujuan-tujuan, dan berniat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi itu. Sedangkan menurut Durkin, komitmen organisasi ialah perasaan yang kuat dan erat dalam hubungannya dengan peran mereka terhadap upaya pencapaian tujuan dan nilai-nilai tersebut. (Bagia, 2015)

Putteril dalam I Wayan Bagia (2015) juga menyebutkan bahwa komitmen organisasi ialah keinginan pegawai untuk tetap berada dalam organisasi serta berupayan sekuat tenaga dalam bekerja untuk mencapai tujuan organisasi. Keterikatan psikologis seorang pegawai pada organisasinya, termasuk keterlibatan yang sangat dalam pada pekerjaannya, loyalitas dan kepercayaan pada nilai-nilai

yang ada dalam organisasi ialah pengertian komitmen organisasi menurut Steers et al. (Bagia, 2015).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi yang ditandai dengan adanya:

- 1) Kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi,
- 2) Kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, dan
- 3) Keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi. (Sopiah, 2008)

2.1.4.2 Bentuk Komitmen Organisasi

Meyer, Allen, dan Smith dalam Sopiah (2008) mengemukakan bahwa ada tiga komponen komitmen organisasional yaitu:

- 1) *Affective Commitment*, terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional.
- 2) *Continuance commitment*, muncul apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain.
- 3) *Normative commitment*, timbul dari nilai-nilai dalam diri karyawan. karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan.

Sedangkan Kanter dalam Sopiah (2008) mengemukakan adanya tiga bentuk komitmen organisasional yaitu:

- 1) Komitmen berkesinambungan (*continuance commitment*), yaitu komitmen yang berhubungan dengan dedikasi anggota dalam melangsungkan kehidupan organisasi dan menghasilkan orang yang mau berkorban dan berinvestasi pada organisasi.
- 2) Komitmen terpadu (*cohesion commitment*), yaitu komitmen anggota terhadap organisasi sebagai akibat adanya hubungan social dengan anggota lain di dalam organisasi. Ini terjadi karena karyawan percaya bahwa norma-norma yang dianut organisasi merupakan norma-norma yang bermanfaat.
- 3) Komitmen terkontrol (*control commitment*), yaitu komitmen anggota pada norma organisasi yang memberikan perilaku kearah yang diinginkannya. Norma-norma yang dimiliki organisasi sesuai dan mampu memberikan sumbangan terhadap yang diinginkannya. (Sopiah, 2008)

Dari dua pendapat diatas, memiliki pendapat yang sama, yaitu bahwa komitmen organisasional di kelompokkan menjadi tiga, hanya istilahnya saja yang berbeda.

2.1.4.3 Faktor- factor Komitmen Organisasi

Menurut Greenberg and Baron dalam I Wayan (2015: 46) ada lima factor penting yang mempengaruhi keberadaan komitmen organisasi pekerja yaitu sebagai berikut ini: (1) Karakteristik kerja, (2) Sifat imbalan yang diterima, (3) Keberadaan kesempatan kerja alternative, (4) Perlakuan pendatang baru dalam

organisasi, dan (5) Karakteristik pribadi. Secara rinci penjelasan masing-masing factor yang mempengaruhi komitmen organisasi pekerja sebagai berikut ini:

- 1. Karakteristik Kerja (*Job Characteristics*),** Komitmen organisasi akan cenderung meningkat apabila pekerja memperoleh tanggung jawab yang lebih dalam dan luas terhadap tugas-tugas yang dikerjakan dan memiliki kesempatan yang luas untuk promosi menurut Curry et al dalam I wayan (2015: 46). Peningkatan komitmen organisasi diantara individu pekerja memberikan indikasi bahwa telah membuat tugas-tugas lebih menarik dan bermakna, membuka peluang bagi pekerja untuk kreatif mengembangkan gagasannya, dan memberikan otonomi yang besar kepada pekerja untuk melakukan pekerjaannya. Otonomi dan variasi kerja sebagai bagian dari karakteristik kerja diyakini memiliki pengaruh yang kuat terhadap komitmen organisasi.
- 2. Sifat-sifat dari Imbalan yang diterima,** Komitmen organisasi dapat ditingkatkan dengan menerapkan perencanaan pembagian keuntungan (*profit sharing plan*) yang dilakukan oleh perusahaan. Karyawan akan menerima insentif atau bonus yang proposional dengan keuntungan dan untuk meyakinkan hal ini kepada karyawan maka perencanaan pembagian keuntungan diadministrasikan secara jelas dan diterapkan dengan cara yang adil.
- 3. Keberadaan Kesempatan Kerja Alternatif,** Adanya kesempatan yang besar untuk memperoleh pekerjaan di luar organisasi tempat karyawan bekerja cenderung akan mendorong turunnya komitmen organisasi

karyawan jika kesempatan kerja alternative yang ada memberikan manfaat yang lebih besar baik secara finansial nonfinansial.

4. Perlakuan Pendapatan Baru dalam Organisasi (*Treatment of Newcomer*), Organisasi biasanya melakukan berbagai hal untuk membantu para pekrja baru belajar dari awal dan menjadikan mereka sebagai anggota organisasi yang produktif. Perlakuan dari organisasi yang berlebihan terhadap pekerja baru akan menimbulkan rasa cemburu dan tidak adil bagi pekerja lama sehingga komitmen organisasinya menurun. Oleh karena itu, menurut Caldwell et al, untuk mengatasi hal ini maka organisasi perlu menerapkan metode perekrutan yang tepat, pola komunikasi interaktif yang interaktif kepada karyawan, dan system nilai organisasi yang telah disepakati bersama.

5. Karakteristik Pribadi, Karyawan yang memiliki jabatan lebih banyak dalam organisasi maka mereka akan memiliki komitmen organisasi lebih tinggi dari pada karyawan yang dipekerjakan dalam jangka waktu lebih pendek. Gender sebagai karakteristik pribadi juga ditemukan berhubungan dengan komitmen. Perempuan memiliki komitmen organisasi yang lebih kuat daripada laki-laki karena perempuan memiliki rasa pertalian dengan organisasi yang lebih besar (Burning and Snyder dan Wahn) (Bagia, 2015)

2.1.4.4 Indikator-indikator Komitmen Organisasi

Sopiah (2008:) mengatakan ada 3 indikator perilaku umum dari komitmen organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan terhadap tujuan organisasi

2. Keinginan untuk bekerja keras
3. Hasrat untuk bertahan menjadi bagian organisasi (Sopiah, 2008)

2.1.4.5 Hubungan Antara Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Dalam (Rini et al., 2013) komitmen organisasional merupakan persepsi tentang kebijakan, praktik-praktik dan prosedur prosedur organisasional yang dirasakan dan diterima oleh individu-individu dalam organisasi. Individu-individu menganggap atribut-atribut organisasional sebagai pengakuan terhadap keberadaan mereka. Penilaian atribut-atribut organisasional pada level individu disebut sebagai komitmen psikologikal (*psychological comitmen*).

Ketika penilaian ini dirasakan dan diterima oleh sebagian besar orang dalam tempat kerja, hal ini disebut sebagai komitmen organisasional (*organizational comitment*) Reichers & Schneider (2005). Pada karyawan yang memiliki komitmen terhadap perusahaan, maka karyawan tersebut merasa memiliki kepuasan dalam bekerja dan rela berbuat untuk kemajuan perusahaannya tersebut (Chockalingan *et. all*, 2008).

Dyah Puspa Rini, Rusdarti dan Suparjo dari Fakultas Ekonomi UNTAG Semarang yang Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Organozational Citizenship Behaviour (OCB) (Studi pada PT. Plasa Simpanglima Semarang) menyatakan menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan di PT. PlasaSimpanglima Semarang. Menyatakan

bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan dapat diterima.

Melihat nilai estimate yang bernilai positif dapat diartikan bahwa pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah positif yang artinya semakin baik komitmen organisasi maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan. (Rini et al., 2013)

2.1.5 Komunikasi Interpersonal

2.1.5.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yang efektif telah dikenal sebagai salah satu dasar untuk mengetahui konsep-konsep dasar untuk dari komunikasi agar dapat membantu dalam mengelola organisasi dengan efektif. Komunikasi interpersonal menurut Muhammad Arni (2017: 158) adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi, menjadi bertambahlah persepsi orang dalam kejadian komunikasi sehingga bertambah komplekslah komunikasi tersebut. Komunikasi interpersonal adalah membentuk hubungan dengan orang lain. (Muhammad, 2017)

Menurut Sopiah (2008: 147) komunikasi interpersonal adalah pertukaran informasi yang terjadi di antara dua orang. Dalam melakukan komunikasi interpersonal, masing-masing pribadi memiliki cara sendiri-sendiri dalam berhubungan dengan orang lain. komunikasi akan berjalan dengan efektif jika masing-masing orang yang berkomunikasi mengetahui informasi secara lengkap.

Namun yang sering terjadi adalah bahwa masing-masing tidak memiliki informasi yang relevan secara lengkap. (Sopiah, 2008)

Menurut Ivancevuch, et al dalam Danang Sunyoto dan Burhanuddin (2015: 75), komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara individu dengan individu lainnya mulai dari bentuk tatap muka dan dalam susunan kelompok sampai ke bentuk instan dan konferensi video. Dalam suatu organisasi, komunikasi interpersonal terjadi antara manajer dengan karyawan atau karyawan dengan karyawan, dengan menggunakan media tertentu untuk mencapai tujuan yang bersifat pribadi. (Sunyoto & Burhanunnudin, 2015)

2.1.5.2 Klasifikasi Komunikasi Interpersonal

Ada bermacam-macam nama dalam komunikasi interpersonal antaranya komunikasi diadik, dialog, wawancara, percakapan dan komunikasi tatap muka. Redding dalam Arni Muhammad (2017: 159) mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi beberapa bagian yaitu:

1. Interaksi intim, Interaksi intim termasuk komunikasi diantara teman baik, pasangan yang sudah menikah, anggota family, dan orang-orang yang mempunyai ikatan emosional yang kuat.
2. Percakapan social, Percakapan social adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana dengan sedikit berbicara.
3. Interogasi atau Pemeriksaan, Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam control, yang meminta atau bahkan menuntut informasi daripada yang lain.

4. Wawancara, Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal dimana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa Tanya jawab. (Muhammad, 2017)

2.1.5.3 Faktor-faktor Komunikasi Interpersonal

Faktor-faktor yang mempengaruhi proses komunikasi Menurut William G. Scott yang mengutip pendapat Babcock dalam Thoha dalam (Azrimul dan Masyhuri, 2013: 61) , mengatakan ada lima yang mempengaruhi proses komunikasi, yaitu:

1. *The act* (perbuatan), perbuatan komunikasi menginginkan pemakaian lambang-lambang yang dapat dimengerti secara baik dan hubunganhubungan yang dilakukan oleh manusia. Pada umumnya lambang-lambang tersebut dinyatakan dengan bahasa atau dalam keadaan tertentu tanda-tanda lain dapat pula digunakan.
2. *The scene* (adegan), adegan sebagai salah satu faktor dalam komunikasi ini menekankan hubungan dengan lingkungan komunikasi. Adegan ini menjelaskan apa yang dilakukan, simbol apa yang digunakan, dan arti apa yang dikatakan. Dengan pengertian adegan ini merupakan apa yang dimaksud yakni sesuatu yang akan dikomunikasikan melalui simbol apa, suatu itu dapat dikomunikasikan
3. *The agent* (pelaku), individu yang mengambil bagian dalam hubungan komunikasi. Pengirim dan penerima yang terlibat dalam komunikasi adalah contoh pelaku komunikasi. Dan peranannya saling menggantikan dalam situasi komunikasi yang berkembang.

4. *The agency* (perantara), alat-alat yang dipergunakan dalam komunikasi dapat membangun terwujudnya perantara. Alat ini dapat berwujud komunikasi lisan, tatap muka, dan tertulis seperti memo, surat perintah, buletin, nota, surat tugas dan lain-lain.
5. *The purpose* (tujuan), menurut Grace dalam Thoha, ada empat macam tujuan, yaitu: (1). Tujuan fungsional, (2). Tujuan manipulasi, (3). Tujuan keindahan, (4). Tujuan keyakinan.

2.1.5.4 Indikator-indikator Komunikasi Interpersonal

Adapun indikator-indikator komunikasi menurut Arni Muhammad dalam Beny Usman(2013) adalah sebagai berikut :

1. Keterbukaan (*openness*), Merupakan sikap jujur, rendah hati, dan adil didalam menerima pendapat orang lain.
2. Empati (*empathy*), Adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kesanggupan untuk menempatkan diri dalam keadaan orang lain.
3. Dukungan (*support*), Adalah suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan, ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti, baik secara perorangan maupun kelompok.
4. Rasa positif (*positiveness*), Bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan yang mendukung, karena rasa positif itu sudah dengan sendirinya mendukung proses pelaksanaan komunikasi yang efektif.
5. Kesamaan (*equality*),Yaitu siap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara. (Usman, 2013)

2.1.5.5 Hubungan antara Komunikasi Interpersonal terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Menurut Surasni dari Universitas Pemulang Yang meneliti Pengaruh Keterampilan Manajerial, Komunikasi Interpersonal dan Budaya Mutu terhadap Organizational Citizenship Behaviour menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh langsung positif terhadap OCB. Artinya, jika komunikasi interpersonal terjalin dengan baik, maka perilaku OCB kepala sekolah akan membaik pula.

Terujinya pengaruh langsung positif komunikasi interpersonal terhadap OCB, maka terdapat kaitan erat antara kedua variabel tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap OCB. (Surasni, n.d.)

2.1.6 *Organization Citizenship Behavior (OCB)*

2.1.6.1 Pengertian *Organization Citizenship Behavior (OCB)*

Terdapat beberapa definisi OCB yang dikemukakan oleh para ahli, salah satunya oleh Robbins & Judge dalam bukunya *Organizational Behavior* dalam Agung AWS Waspodo dan Lussy Minadaniati (2012: 4) yang mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. (Waspodo & Lussy Minadaniati, 2012)

Spector mendefinisikan OCB dalam I Gusti Ayu Agung Yesika Yuniar, Harlina Nurtjahjanti dan Diana Rusmawati (2011: 14) sebagai perilaku di luar persyaratan formal pekerjaan yang memberikan keuntungan bagi organisasi.

Karyawan yang menunjukkan perilaku tersebut memberi kontribusi positif terhadap organisasi melalui perilaku di luar uraian tugas, di samping karyawan tetap melaksanakan tanggung jawab sesuai pekerjaannya. Sedangkan Podsakoff et al., mendefinisikan OCB sebagai perilaku sukarela, perilaku melebihi tuntutan tugas yang berkontribusi terhadap kesuksesan organisasi. (Yuniar, Nurtjahjati, & Rusmawati, 2011)

Menurut Organ dalam I Gusti Ayu Agung Yesika Yuniar, Harlina Nurtjahjanti dan Diana Rusmawati (2011: 14) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi meningkatkan efektivitas organisasi. Sedangkan Borman dan Motowidlo menyebut OCB dengan istilah kinerja kontekstual karena OCB didefinisikan sebagai perilaku yang memberi sumbangan pada efektifitas organisasi dengan membentuk keadaan sosial, organisasional dan psikis yang memperlancar proses terselesaikannya pekerjaan. (Yuniar et al., 2011)

2.1.6.2 Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ OCB (Yuniar et al., 2011) terdiri dari lima dimensi yaitu antara lain:

1. *Atruism*, yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi
2. *Courtesy*, yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka

3. *Sportsmanship*, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh
4. *Civic virtue*, yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi
5. *Conscientiousness*, yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi-seperti mematuhi peraturan-peraturan di organisasi.(Yuniar et al., 2011)

2.1.6.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Faktor-faktor yang memengaruhi munculnya OCB adalah budaya dan iklim, kepribadian dan suasana hati, dukungan organisasional, kualitas interaksi atasan dan bawahan, masa kerja, dan jenis kelamin. (Dian Anggraini Kusumajati, n.d.)

1. Budaya dan iklim organisasi; Konovsky dan Pugh menggunakan teori pertukaran sosial untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan memiliki yang kuat terhadap organisasi dan perilaku seperti *organizational citizenship*.
2. Kepribadian dan suasana hati; menurut Elanain, kepribadian individu memainkan peran penting dalam perilaku kerja
3. Dukungan organisasional; studi Shore dan Wayne menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support/POS*) dapat menjadi predictor *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung organisasi

akan memberikan umpan balik (*feedback*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

4. Kualitas interaksi atasan dan bawahan; persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan merupakan faktor yang menyebabkan *organizational citizenship behavior* karyawan. Menurut Wayne, Shore, dan Leden, karyawan yang memiliki kualitas interaksi yang tinggi dengan atasannya dapat mengerjakan pekerjaan selain yang biasa mereka lakukan. Sedangkan karyawan yang memiliki kualitas interaksi yang rendah dengan atasannya lebih cenderung menunjukkan pekerjaan yang rutin saja dari sebuah kelompok kerja.
5. Masa kerja; Sommer, Bae, dan Luthans mengemukakan masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variable-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “investasi” karyawan di organisasi.
6. Jenis kelamin; Morrison membuktikan bahwa ada perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan wanita. Wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku *in-role* mereka dibanding pria. Bukti-bukti tersebut menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, rasa kebersamaan, dan aktivitas-aktivitas menolong sebagai bagian dari pekerjaan mereka (Diefendorff, Brown, Kamin, & Lord,).

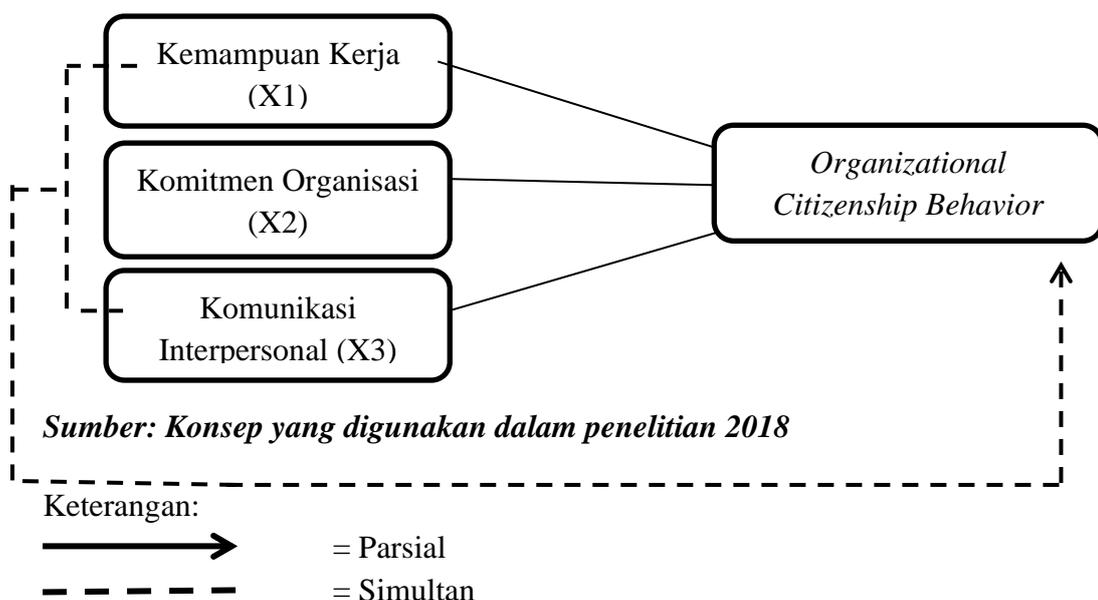
2.1.6.4 Indikator-indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

OCB mengacu pada konsep yang dikembangkan oleh Williams & Anderson dalam Pieter Sahertian (2010), yang meliputi indikator yaitu :

1. *Helping behaviour* adalah kesediaan secara sukarela untuk menolong orang lain dalam mengatasi masalah yang terkait dengan pekerjaan
2. *Sportsmanship* adalah kesediaan untuk bersikap toleran terhadap kesulitan dan beban yang tak terhindarkan didalam pekerjaan tanpa mengeluh
3. *Civic virtue* adalah kesediaan karyawan untuk ikut serta dalam rapat, berdebat tentang kebijakan dan memperjuangkan kepentingan organisasi walaupun harus mengorbankan kepentingan pribadi
4. *Organizational loyalty* adalah kesediaan untuk menjaga reputasi organisasi terhadap orang lain(Sahertian, 2010)

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1



2.3 Hipotesis

Menurut V. Wiratna Sujarweni Hipotesis adalah merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan tentatif tentang hubungan antara beberapa dua variable atau lebih. Hipotesis merupakan dugaan sementara dari jawaban rumusan masalah penelitian. (V. Wiratna Sujarweni, 2014).

Berdasarkan pemaparan pengaruh dan kerangka berfikir diatas dapat dibuat hipotesis dalam penelitian sebagai berikut:

H1 : Kemampuan Kerja berpengaruh secara signifikan parsial terhadap , *organizational citizenship behavior* (OCB)

H2: Komitmen Organisasi berpengaruh secara signifikan parsial terhadap , *organizational citizenship behavior* (OCB)

H3: Komunikasi Interpersonal berpengaruh secara signifikan parsial terhadap , *organizational citizenship behavior* (OCB)

H4: Kemampuan Kerja, Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal berpengaruh secara signifikan Simultan terhadap , *organizational citizenship behavior* (OCB)

2.4 Penelitian Terdahulu

2.4.1 Dalam Negeri

1. **Yohanas Oemar (2013)**, “Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenhsip Behavior* (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari budaya

organisasi, kemampuan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pegawai negeri sipil (PNS) Bappeda Kota Pekanbaru. Pada penelitian ini, budaya organisasi, kemampuan bekerja dan komitmen pada organisasi sebagai variabel bebas dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian adalah PNS di lingkungan Bappeda Kota Pekanbaru sejumlah 56 orang. Penelitian ini menggunakan metode sensus untuk mendapatkan sampel sejumlah 56 orang. Teknik penggalian data menggunakan kuesioner dan wawancara. Pengujian hipotesis menggunakan tes statistikal yaitu analisis regresi berganda. Pengujian kelayakan model diperoleh dari nilai R Square yang disesuaikan sebesar 0,625, yang artinya sebanyak 62,5% varian OCB PNS itu dapat dijelaskan dari pengujian varian tiga variabel bebas yaitu budaya organisasi, kemampuan bekerja dan komitmen organisasi. Sementara 37,5% lainnya dijelaskan di luar model. Dari hasil pengujian kausalitas didapatkan dengan cara mengamati hasil dari signifikansi budaya organisasi, kemampuan bekerja dan komitmen organisasi terhadap variabel OCB dengan tingkat kepercayaan 99%. Kesimpulan penelitian ini adalah variabel budaya organisasi, kemampuan bekerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh signifikan pada OCB PNS dalam konteks Bappeda Kota Pekanbaru dan variabel budaya organisasi memiliki pengaruh dominan pada OCB PNS. (Oemar, 2013)

- 2. Dyah Puspita Rini, Rusdarti, Suparjo (2013),** “Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (Studi pada PT. Plasa Simpanglima Semarang)”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja, mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi untuk menyelidiki pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, dan mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Sampel terdiri 132 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Setelah itu dilakukan uji validitas menggunakan SPSS sedangkan uji reliabilitas menggunakan SEM. Teknik analisis data yang diolah dengan menggunakan SEM dengan program AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, budaya organisasi dan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi dan pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, budaya berpengaruh positif dan signifikan organisasi tentang *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, kepuasan kerja dan efek positif yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. (Rini et al., 2013)

- 3. Ni Komang Ayu Sekar, A.A Sagung Kartika Dewi, Komang Ardana (2017), “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour Di Hotel Inna Grand Bali Beach*”, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku**

seseorang yang dilakukan dengan sukarela, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kepemimpinan transformasional dan komunikasi terhadap OCB. Penelitian ini dilakukan di Hotel Inna Grand Bali Beach. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 80 orang karyawan dengan teknik proportionate stratified random sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Hotel Inna Grand Bali Beach dan komunikasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Hotel Inna Grand Bali Beach. Seorang pemimpin dan komunikasi memiliki peranan penting bagi berjalannya suatu perusahaan karena jika dalam suatu perusahaan tidak memiliki seorang pemimpin yang dan komunikasi yang baik maka tujuan yang diinginkan oleh perusahaan tidak dapat tercapai dengan baik. (Sekar, Dewi, & Ardana, 2017)

4. **Surasni (2018)** “Pengaruh Keterampilan Manajerial, Komunikasi Interpersonal dan Budaya Mutu Terhadap Organizational Citizenship Behaviour”, Objektif penelitian adalah menentukan pengaruh langsung dari keterampilan manajerial, komunikasi interpersonal dan budaya mutu terhadap perilaku anggota organisasi pada guru sekolah dasar negeri Kabupaten Lampung Utara. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik analisis jalur. Data

dikumpulkan menggunakan kuesioner kepada 205 guru sebagai sampel dari populasi target sebanyak 419 guru. Teknik sampling menggunakan teknik acak proporsional. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Hasil penelitian adalah: 1) Keterampilan manajerial, komunikasi interpersonal dan budaya mutu mempunyai pengaruh positif langsung terhadap perilaku anggota organisasi;2) Keterampilan manajerial mempunyai pengaruh positif langsung terhadap budaya mutu dan komunikasi interpersonal. Jadi, untuk meningkatkan perilaku anggota organisasi, dilaksanakan dengan memperbaiki keterampilan manajerial, komunikasi interpersonal dan budaya mutu. (Surasni, n.d.)

2.4.2 Luar Negeri

- 1. IWG Sarmawa, NK Suryani dan I Gede Riana (2015)** “Commitment And Competency as an Organizational Citizenship Behavior Predictor and its Effect on the Performance (A Study of Private Vocational High Schools in Klungkung Regency, Bali, Indonesia)”, Penelitian ini bertujuan untuk melakukan studi dan analisis tentang peran guru di komitmen dan kompetensi sebagai peramal organisasi kewarganegaraan perilaku (OCB) dan juga efek ke kinerja guru. Penelitian dilakukan di beberapa sekolah tinggi kejuruan swasta di Kabupaten Klungkung, Bali, Indonesia; itu adalah dianalisis menggunakan parsial Least Square dengan program SmartPLS 2.0 M3. Hasil penelitian mengetahui bahwa guru komitmen dan kompetensi adalah prediktor OCB. Guru di

komitmen tidak secara signifikan mempengaruhi kinerja guru itu sendiri. OCB tidak mempengaruhi kinerja guru. Faktor yang paling mempengaruhi kinerja guru dalam penelitian ini adalah kompetensi. (Sarmawa, Suryani, & Riana, 2015)

2. **Achmad Sani (2013)**, “Role of Procedural Justice, Organizational Commitment and Job Satisfaction on job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior”, Studi mengkaji dampak keadilan prosedural, komitmen organisasi, kepuasan kerja karyawan kinerja, dan potensi peran yang dimainkan oleh organizational citizenship behavior dalam proses mediasi. Ini model diuji menggunakan sampel 70 karyawan yang tertanam dalam 2 kelompok dari 15 cabang bank syariah yang besar, di Malang. Sampel diambil dengan menggunakan sampel acak yang sebanding. Data yang dikumpulkan langsung dari responden menggunakan kuesioner dan analisis data teknis menggunakan GeSCA. Hasil studi menunjukkan bahwa keadilan prosedural dan komitmen organisasi positif mempengaruhi organizational citizenship behaviour. Komitmen organisasi melakukan kinerja kerja pengaruh positif. Pekerjaan kepuasan tidak positif mempengaruhi organizational citizenship behaviour dan kinerja kerja. Organizational citizenship behavior positif mempengaruhi kinerja kerja. Organizational citizenship behavior bertindak sebagai parsial mediator antara keadilan prosedural, komitmen organisasi dan kinerja kerja. Beberapa saran pada teori manajerial dan implementasi diajukan.(Sani, 2013)

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau cara-cara lain dari kuantifikasi. Menurut Kasiram (2008) dalam V. Wiratna Sujarweni (2014) penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. (V. Wiratna Sujarweni, 2014)

3.2 Jenis Data

Dalam Kris H. Timotius (2017: 63) datum adalah nilai dari fakta keberadaan sesuatu atau keadaan yang dapat diamati, diukur, dan dihitung. Data adalah kumpulan datum. Data tidak otomatis memberikan informasi yang bermanfaat.

Data perlu dianalisis, diklasifikasikan, diseleksi, dipilah-pilah sehingga menjadi bermakna. Data diperoleh dari sumber data. Sumber data tersebut adalah objek penelitian, atau dokumen-dokumen, baik yang dipublikasikan atau tidak. (Timotius, 2017) Menurut Menurut. Wiratna Sujarweni (2015: 89) jenis-jenis dan sumber data menurut cara perolehannya antara lain yaitu: Data primer dan Data sekunder.

3.2.1 Data Primer

Data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok focus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sujarweni, 2015)

3.2.2 Data Sekunder

Data yang didapat dari catatan, buku dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. (Sujarweni, 2015)

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Jemmy Rumengan dan H. Idhan (2015: 155) pengumpulan data adalah aktivitas yang menggunakan prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Data yang digunakan untuk eksploratis, menguji hipotesis dan bahan dasar kesimpulan hasil penelitian. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah kuesioner. (Rumengan & Idhan, 2015)

3.3.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien

bial peneliti tahu dengan pasti variable yang diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Uma Sekaran dalam Sugiyono (2009: 199) mengemukakan beberapa prinsip dalam penulisan angket sebagai teknik pengumpulan data yaitu: Prinsip penulisan, pengukuran dan penampilan fisik. (Sugiyono, 2009)

3.3.2 Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan dengan mempelajari dan mengambil data dari literature terkait dan sumber-sumber lain yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam V. Wiratna Sujarweni (2014: 65) adalah keseluruhan yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu impulannya. (V. Wiratna Sujarweni, 2014).

Jumlah populasi yang ada di Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau adalah sebagai berikut

Tabel 3.1

Jenis Pegawai	Jumlah Pegawai
PNS (Pegawai Negeri Sipil)	71 orang
PTT (Pegawai Tidak Tetap)	21 orang
PHL (Pegawai Harian Lepas)	86 orang
Total	169 orang

Sumber: Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, dan Pertanahan Provinsi Kepri (2019)

3.4.2 Sampel

Sampel dalam V. Wiratna Sujarweni (2014: 65) adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian misal karena terbatasnya dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili dan harus valid, yaitu bisa mengukur sesuatu yang seharusnya. Ukuran sampel atau jumlah sampel yang di ambil merupakan hal penting jika peneliti melakukan penelitian yang menggunakan analisis kuantitatif. (V. Wiratna Sujarweni, 2014)

Peneliti mengambil sampel dengan menggunakan rumus slovin dengan standar error 0,5%. Sample yang akan di ambil di Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan adalah 119 orang.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{169}{1+169(5\%)^2} = \frac{169}{1,4225} = 118,8049$$

(dibulatkan menjadi 119)

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = populasi

e = tingkat kesalahan (error)

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Jemmy Rumengan (2015: 120) variable adalah sesuatu yang dapat membedakan atau dapat mengubah nilai. Nilai dapat berbeda pada waktu

yang berbeda untuk obyek atau orang yang sama, atau nilai dapat berbeda dalam waktu yang sama untuk orang atau obyek yang berbeda. Variable yang peneliti gunakan adalah variable independen (bebas) dan variable dependen (terikat). (Rumengan & Idhan, 2015)

- a. Variabel independen (bebas) adalah variable yang menjelaskan atau mempengaruhi variable yang lain.
- b. Variable dependen (terikat) adalah variable yang dijelaskan atau yang dipengaruhi oleh variable independen. Penjelasan suatu fenomena tertentu secara sistematis digambarkan dengan variable-variabel dependen. (Rumengan & Idhan, 2015)

Tabel 3.2
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan	Skala
Kemampuan Kerja (X1)	Kemampuan atau <i>ability</i> menunjukkan kapasitas individu untuk mewujudkan berbagai tugas dalam pekerjaan. Merupakan penilaian terhadap apa yang dapat dilakukan oleh seseorang sekarang ini. Kemampuan menyeluruh individu pada dasarnya dibentuk oleh dua kelompok factor penting: <i>intellectual</i> dan <i>physical abilities</i> menurut Robbins dalam Wibowo (2013: 93)	1. Memahami cakupan bidang tugas. 2. Memahami perintah pemimpin. 3. Mengatasi hambatan dalam pekerjaan 4. Cekatan dalam bekerja 5. Terampil dalam bekerja 6. Memiliki stamina yang cukup Menurut Robbins dan Judge dalam Nessia Kusuma	1, 2 3 4 5, 6 7 8	Likert

		Wardani dan Suhermin (2017: 4)		
Komitmen Organisasi (X2)	Menurut Mathis dan Jackson dalam Sopiah (2018: 155) memberikan definisi: <i>“Organizational Commitment is the degree to which employess believe in and accept organizational goals and desire to remain with the organization”</i> . (Komitmen organisasional adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi). Sopiah (2018: 155)	1. Perencanaan terhadap tujuan organisasi 2. Keinginan untuk bekerja keras 3. Hasrat untuk bertahan menjadi bagian organisasi Menurut Sopiah (2008)	1 2, 3, 4 5, 6, 7	Likert
Komunikasi Interpersonal (X3)	Komunikasi interpersonal dalam Arni Muhammad (2017: 159) adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi, menjadi	1. Keterbukaan (<i>opennes</i>) 2. Empati (<i>empathy</i>) 3. Dukungan (<i>support</i>) 4. Rasa positif (<i>positiveness</i>) 5. Kesamaan (<i>equality</i>) Arni Muhammad dalam Beny Usman (2013: 6)	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8 9	Likert

	bertambahlah persepsi orang dalam kejadian komunikasi sehingga bertambah komplekslah komunikasi tersebut. Komunikasi interpersonal adalah membentuk hubungan dengan orang lain.			
Organizational Citizenship Behavior (Y)	Robbins & Judge dalam bukunya Organizational Behavior dalam Agung AWS Waspodo dan Lussy Minadaniati (2012: 4) yang mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Agung AWS Waspodo dan Lussy Minadaniati (2012: 4)	1. <i>Helping behaviour</i> 2. <i>Sportsmanship</i> 3. <i>Civic virtue</i> 4. <i>Organizational loyalty</i> (Williams & Anderson dalam Sahertian 2010: 160)	1, 2 3, 4 5, 6, 7 8	Likert

3.6 Teknik Pengolahan Data

Menurut Sunyoto, dalam penelitian ini tahap pengolahan data yang akan digunakan yaitu data yang dilakukan setelah data penelitian tersebut diolah baik secara manual maupun computer. Teknik pengolahan analisis data adalah untuk

menintreptasikan dan menarik kesimpulan dari jumlah data yang terkumoul.

Teknik yang dilakukan penulis pada penelitian ini adalah sebagai brikut:

1. *Editing* (pengeditan)

Pengeditan merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data teknik statistic.

2. *Coding* (pemeberian kode)

Pemberian kode adalah proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian kedalam skor numeric atau karakter symbol.

3. *Scoring* (pemberian skor)

Proses pemberian skor dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori atas jawaban kuesioner sesuai tanggapan responden. Responden menjawab pertanyaan kuisisioner sesuai tanggapan responden. Respinden menjawab pertanyaan kuesioner dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang telah disediakan dengan 5 kemungkinan yang tersedia. Setiap pilihan jawaban responden diberi kor nilai atau bobot yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala likert. Skor yang fiberikan pada tiap-tiap pertanyaan adalah sebagai berikut:

	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
...pernyataan...	<input type="checkbox"/>				

STS = Sangat tidak setuju, diberi skor 1

TS = Tidak setuju, diberi skor 2

N= Netral diberi skor 3

S = Setuju, diberi skor 4

SS = Sangat Setuju diberi skor 5

4. *Tabulating*

Menyajikan data-data yang diperoleh dalam table, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulating seleksi dilakukan, kemudian diolah dengan program *SPSS 22*.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistic dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah.

Menurut Sugiyono (2016: 243) dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan didalam proposal. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistic.(Sugiyono, 2016)

3.7.1 Statistik Deskriptif

Statistic deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk

umum atau generelasasi. Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) jelas akan menggunakan statistic deskriptif dalam analisisnya. Tetapi bila penelitian dilakukan pada sampel, maka analisisnya dapat menggunakan statistic deskriptif. (Sugiyono, 2016)

3.8 Analisis Kualitas Data

Menurut (Misbahuddin dan Hasan,2013), teknik penelitian adalah penggunaan alat dalam mengukur ataupun dalam mengumpulkan data. Jadi, data yang digunakan dalam teknik penelitian, meliputi pengukuran dalam penelitian dan alat-alat pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan pengolahan data menggunakan SPSS 22, adapun tahapan analisis sebagai berikut ini:

3.8.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data pada penelitian pengaruh kemampuan kerja, komitmen organisasi dan komunikasi interpersonal terhadap organizational citizenship behavior pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan Provinsi Kepulauan Riau terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

3.8.1.1 Uji Validitas

Uji validitas menurut Duwi Priyatno (2017: 63) digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur pada kuesioner tersebut. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkap suatu yang ingin diungkap pada kuesioner tersebut.

Item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden untuk mengungkap sesuatu. Pengujian validitas dalam SPSS bisa menggunakan korelasi pearson. (Priyatno, 2017)

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Realibilitas menurut Duwi Priyatno (2017: 79) digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur pada kuesioner, maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala likert 1-5) adalah cronbach alpha.

Uji realibilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, di mana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrument realibel atau tidak, gunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran, reabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. (Priyatno, 2017)

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini untuk mengolah data dari hasil penelitian ini dengan menggunakan analisis kuantitatif. Uji asumsi klasik adalah uji untuk mengukur indikasi ada tidaknya penyimpangan data melalui hasil distribusi, korelasi, varian indicator-indikator dari variable. Uji asumsi klasik ini meliputi uji normalitas, uji multikolineritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas.

3.8.2.1 Uji Normalitas

Menurut Duwi Priyatno (2017: 109) uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Beberapa metode uji normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal di grafik Normal P-Plot of regression standardized residual atau dengan uji One Sample Kolmogorov-Smirnov. Berikut ini adalah pembahasannya:

1. Metode Grafik, Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal di grafik Normal P-Plot of regression standardized residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut normal.
2. Metode Uji One Sample Kolmogorov Smirnov, Uji One Sample Kolmogorov Smirnov digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal, poisson, uniform, atau exponential. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. (Priyatno, 2017)

3.8.2.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Duwi Priyatno (2017: 120), uji multikolinieritas berarti antarvariabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (korelasinya tinggi atau bahkan 1). Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau

mendekati sempurna diantara variable bebasnya. Konsekuensi adanya multikolinearitas adalah koefisien korelasi tidak tertentu dan kesalahan menjadi sangat besar. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas umumnya adalah dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance, apabila nilai VIF kurang dari 10 dan Tolerance 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.(Priyatno, 2017)

3.8.2.3 Uji Autokorelasi

Menurut Duwi Priyatno (2017: 123) autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin- Watson (DW test).

Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson sebagai berikut:

1. $DU < DW < 4 - DU$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi
2. $DW < DL$ atau $DW > 4 - DL$ maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi
3. $DL < DW < DU$ atau $4 - DU < DW < 4 - DL$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Nilai DU dan DL dapat diperoleh dari table statistic Durbin Watson. (Priyatno, 2017)

3.8.1.4 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Danang Sunyoto (2011: 82) dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varians yang

sama, disebut terjadi homoskedastisitas, dan jika variansnya tidak sama/berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas. Analisis uji heteroskedastisitas hasil output SPSS melalui grafik scatterplot antara Z prediction (ZPRED) yang merupakan variable bebas (sumbu X=Y hasil prediksi) dan nilai residualnya (SRESID) merupakan variable terikat (sumbu Y= Y prediksi-Y riil).

Homoskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SRESID menyebar dibawah ataupun diatas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur.

Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titiknya mempunyai pola yang teratur, baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang.

3.8.3 Analisis Regresi

Menurut Duwi Priyatno analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variable independen dengan satu variable dependen. Perbedaan dengan regresi linear sederhana adalah, bahwa regresi linear hanya menggunakan satu variable independen dalam satu model regresi, sedangkan regresi linear berganda menggunakan dua atau lebih variable independen dalam satu model regresi. (Priyatno, 2017)

Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

Y = Variabel terikat atau dependent (*Organizational Citizenship Behaviour (ocb)*)

a = Konstanta

$b_{1,2,3}$ = Koefesien regresi variable bebas

X_1 = Variabel bebas atau independent (Kemampuan Kerja)

X_2 = Variabel bebas atau independent (Komitmen Organisasi)

X_3 = Variabel bebas atau independent (Komunikasi Interpersonal)

3.8.4 Uji Hipotesis

3.8.4.1 Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)

Menurut Imam Ghozali (2013: 98), uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable penjelas atau independen secara individual dalam menreangkan variasi variable dependen. Salah satu cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik t dengan baik kritis menurut table. (Ghozali, 2013). Sedangkan menurut Duwi Priyatno (2012:98) uji t atau uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variable independent berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variable dependen. (Priyatno, 2012)

t_{hitung} pada analisis regresi adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus} \quad t_{hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan:

b_i = Koefesien regresi variable i

S_{b_i} = standar eror variabel i

Hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : berarti secara varsial variable independent (kemampuan kerja, komitmen organisasi,dan komunikasi interpersonal) tidak berpengaruh terhadap variable dependen (*organizational citizenship behavior (ocb)*).

Ha : berarti secara variabel variable independen (kemampuan kerja, komitmen organisasi, dan komunikasi interpersonal) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variable dependen (*organizational citizenship behavior* (ocb))

Cara melakukan uji t dengan tingkat signifikansi dua sisi = $0,10 : 2 = 0,05$ adalah dengan membandingkan nilai t hitungnya dengan t table. Apabila t table > t hitung, hipotesis Ho diterima H1 ditolak. Sedangkan apabila t table < t hitung, hipotesis Ho ditolak H1 diterima.

3.8.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variable independent atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable dependet atau terikat. Menurut Danang Sunyoto (2011: 147) uji f dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variable independen terhadap variable dependen secara bersama- sama. (Sunyoto, 2011)

Dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{1-R^2}{(n-k-1)}}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data atau kasus

k = jumlah variable independen

Hipotesis yang digunakan adalah:

Ho : berarti tidak ada berpengaruh yang signifikan dari variable independen yaitu kemampuan kerja (X1), Komitmen Organisasi (X2), dan Komunikasi Interpersonal (X3) secara bersama-sama terhadap variable dependen yaitu *organizational citizenship behavior* (ocb) (Y).

Ha : berarti ada pengaruh yang signifikan dari variable independent yaitu kemampuan kerja (X1), komitmen organisasi (X2), dan Komunikasi Interpersonal (X3) secara bersama-sama terhadap variable dependen yaitu *organizational citizenship behavior* (ocb) (Y).

3.8.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variable bebas. Adjusted R square adalah R square yang telah disesuaikan, ini juga menunjukkan sumbangan pengaruh variable independent terhadap variable dependent.

Duwi Priyatno (2012: 123), menyebutkan adjusted R square biasanya untuk mengukur sumbangan pengaruh jika regresi menggunakan lebih dari dua variable independent. Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menerangkan variasi variable dependen.

Untuk regresi linear berganda sebaiknya ,menggunakan R square yang sudah disesuaikan dengan jumlah variable independen yang digunakan, dimana jika variable independen 1 (satu) maka menggunakan R square dan jika telah melebihi 1 (satu) menggunakan Adjusted R square, semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi pula variable independen berhubungan pada variable

dependennya. Rumus mencari koefisien determinasi dengan dua variable independen adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2.(ryx_1).(ryx_2).(rx_1x_2)}{1-(rx_1x_2)^2}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

ryx_1 = korelasi sederhana antara x_1 dan y

ryx_2 = korelasi sederhana antara x_2 dan y

DAFTAR PUSTAKA

- Azrimul, & Masyhuri. (2013). Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Iklim Organisasi pada Pegawai SMA Negeri 1 XIII Kota Kampar Kabupaten Kampar - Riau. *Menara*, vol. 12 no, 61.
- Bagia, I. W. (2015). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dian Anggraini Kusumajati. (n.d.). ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) KARYAWAN PADA PERUSAHAAN. *HUMANIORA*, Vol.5 No.1.
- Ghozali, I. (2013). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartati, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta: Laksana.
- Marjuni, S. (2015). *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Makassar: CV. SAH MEDIA.
- Muhammad, A. (2017). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Oemar, Y. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, vol. 11 no, 65.
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priyatno, D. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Rini, D. P., Rusdarti, & Suparjo. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (Studi pada PT. Plasa Simpanglima Semarang). *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, vol. 1 no., 69.
- Rumengan, J., & Idhan, H. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Sahertian, P. (2010). Perilaku Kepemimpinan Berorientasi Hubungan dan Tugas sebagai Antecedn Komitmen Organisasional, Self- Efficacy dan

- Organizational Citizenship Behaviour (OCB). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, vol. 12 no, 160.
- Sani, A. (2013). Role of Procedural Justice, Organizational Commitment and Job Satisfaction on job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Business and Management*, vol. 8(1), 57.
- Sarmawa, I., Suryani, N., & Riana, I. G. (2015). Commitment and Competency as an Organizational Citizenship Behaviour Predictor and its Effect on the Performance (A Study of Private Vocational High Schools in Klungkung Regency, Bali, Indonesia). *International Journal of Economics, Commerce and Management*, vol. 3(1), 1.
- Sekar, N. K. A., Dewi, A. S. K., & Ardana, K. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour di Hotel Inna Grand Bali Beach. *E-Jurnal Manajemen*, vol. 6 no., 3139.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jogjakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan RAD)*. Bandung: ALFA BETA BANDUNG.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFA BETA BANDUNG.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: PustakaBaruPress.
- Sunyoto, D. (2011). *Metode Penelitian untuk Ekonomi (Cetakan ke)*. Yogyakarta: Buku Seru.
- Sunyoto, D., & Burhanudin. (2011). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, D., & Burhanunnudin. (2015). *Teori Perilaku Keorganisasian (Dilengkapi: Intervensi Pengembangan Organisasi)*. Yogyakarta: CAPS.
- Surasni. (n.d.). PENGARUH KETERAMPILAN MANAJERIAL, KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN BUDAYA MUTU TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, Vol.1 No.3.

- Timotius, K. H. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).
- Torang, S. (2016). *Organisasi & Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Usman, B. (2013). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai pada Fakultas Ekonomu Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomica*, vol. 10 no, 6–7.
- V. Wiratna Sujarweni. (2014). *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: PustakaBaruPress.
- Wardani, N. K., & Suhermin. (2017). Pengaruh Kemampuan, Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Office PT. Smart Tbk. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Volume 6, 4.
- Waspodo, A. A., & Lussy Minadaniati. (2012). PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) KARYAWAN PADA PT. TRUBUS SWADAYA DEPOK. *Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 3, No, 4.
- Wibowo. (2013). *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yuniar, I. G. A. A. Y., Nurtjahjati, H., & Rusmawati, D. (2011). Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Resiliensi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Kantor Pusat PT. BPD Bali. *Jurnal Psikologi*, vol. 9 no.(1), 14.

RIWAYAT HIDUP

Curriculum Vitae



Nama : Okta Afiati
 Tempat / Tanggal Lahir : Tanjungpinang / 07 Oktober 1996
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Status : Belum Menikah
 Nomor HP : 081991332523
 Email : okta.afiati710@yahoo.co.id
 Alamat : Jln. Nangka Nomor. 15- Tanjungpinang

Nama Orang Tua

a. Ayah : Sugeng Riono
 b. Ibu : Sayekti

Riwayat Pendidikan

a. SD : SD NEGERI 013 TANJUNGPINANG BARAT
 b. SMP : SMP NEGERI 6 TANJUNGPINANG
 c. SMA : SMA NEGERI 3 TANJUNGPINANG
 d. S1 : STIE PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG