

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PEGAWAI  
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG PROVINSI  
RIAU**

**Oleh : Ilva Novira**

**Pembimbing : Evawani Elysa Lubis, M.Si**

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H. R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru  
Pekanbaru 28293- Telp/Fax. 0761-63277

***Abstract***

*Humans as social beings need other people to interact with each other. This is a fact that most human persons are formed from the results of social interaction with each other. Communication can be carried out directly verbally without going through media intermediaries between two people or groups actively and interactively known as interpersonal communication. Human resources are the most important assets in an organization, because they are the source that controls the organization and maintains and develops the organization in the face of various demands of the times. Therefore there is a formal description of the behavior that must be done (intra-role), and that is not formally described by the employee (extra-role). This is commonly known as Organizational Citizenship Behavior (OCB). The purpose of this study was to determine how much influence interpersonal communication has on Organizational Citizenship Behavior (OCB) on employees of the Public Works Department and Spatial Planning of Riau Province.*

*The method used in this study is an explanatory quantitative method, with data collection techniques through questionnaires. The location of the study was conducted at the Office of the Public Works and Spatial Planning Office of Riau Province, located on Jl. S.M. AMIN No. 92. The total sample of this study was 76 respondents. Sampling using accidental sampling technique. The researcher used simple linear regression analysis, to find out how much influence the two variables had. Management of questionnaire data is done using the Windows version 23 Product and Service Solution (SPSS) Statistics program.*

*The results obtained from a simple linear regression analysis in this study is that there is an influence between interpersonal communication on Organizational Citizenship Behavior (OCB) on employees of the Public Works Department and Spatial Planning of Riau Province amounting to 32.6% which are categorized as weak while the rest are influenced by other factors. not in this study.*

*Keyword : representation, feminsm, semiotic*

## Pendahuluan

Menurut Julia T. Wood (2013: 19), semua komunikasi kecuali komunikasi intrapersonal adalah komunikasi interpersonal, dan defenisi komunikasi interpersonal yang lebih lengkap, yaitu: Pertama, selektif (setiap orang akan memilih dengan siapa akan berkomunikasi). Kedua, sistemik (dipengaruhi oleh beberapa sistem seperti budaya, pengalaman pribadi dan sebagainya), dan Ketiga, unik (masing-masing hubungan mengembangkan ritme dan pola tersendiri yang khas). Keempat, prosesusual adalah proses yang berlangsung (*ongoing*) dan berkesinambungan (*continous*), dan Kelima, transaksi adalah proses transaksi diantara orang-orang yang berkomunikasi secara kontinyu dan bersamaan (*simultaneously*).

Komunikasi interpersonal menurut Muhammad (2005:159) adalah proses pertukaran informasi diantara dua orang atau lebih yang dapat diketahui langsung umpan baliknya. Komunikasi interpersonal menurut Sule dan Saefullah (2010:299) adalah komunikasi yang dilakukan antar seseorang dengan orang lain dalam sebuah organisasi. Komunikasi interpersonal bisa dilakukan antar individu dalam suatu bagian, antar bagian dalam organisasi, antar bawahan, antar pimpinan, maupun antar pimpinan dan bawahan. Pendapat lain mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antar seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi (bisnis dan nonbisnis), dengan menggunakan media tertentu dan bahasa yang mudah di pahami untuk

mencapai tujuan tertentu (Purwanto 2006:21).

Munculnya OCB memberikan dampak positif tidak hanya bagi anggota itu sendiri tetapi juga memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang dituntut secara formal oleh organisasi tersebut. Organisasi yang sukses memiliki anggota yang melampaui tanggung jawab pada pekerjaan formal dan bebas memberikan waktu dan energi mereka untuk berhasil dalam pekerjaan yang ditugaskan. Perilaku tersebut tidak 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.

Karena pentingnya perilaku ini, para ahli organisasi memprioritaskan untuk memahami dan meneliti perilaku OCB (Jahangir *et al.*, 2004). OCB sangat penting artinya untuk menunjang keefektifan fungsi-fungsi organisasi, terutama dalam jangka panjang. Menurut Podsakoff *et al.* (2000), OCB mempengaruhi keefektifan organisasi. Individu yang memberi kontribusi pada keefektifan organisasi dengan melakukan hal di luar tugas atau peran utama mereka adalah aset bagi organisasi (Luthans, 2006). Robbins dan Judge (2008) mengemukakan bahwa organisasi yang sukses membutuhkan anggota yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas biasa mereka dan bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka, yang akan memberikan kinerja yang melebihi harapan.

Organ, *et. al* (2006) menyebutkan lima aspek OCB, yaitu: (a) *Conscientiousness*, berarti karyawan mempunyai perilaku *in-role* yang memenuhi tingkat di atas standar minimum yang disyaratkan; (b) *Altruisme*, yaitu kemauan untuk memberikan bantuan kepada pihak lain. (c) *Civicvirtue*, yaitu partisipasi aktif karyawan dalam memikirkan kehidupan organisasi, misalnya: selalu mencari info-info terbaru yang mendukung kemajuan organisasi; (d) *Sportmanship*, yaitu lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek-aspek negatifnya, mengindikasikan perilaku tidak senang protes, tidak mengeluh, dan tidak membesar-besarkan masalah kecil/sepele; (e) *Courtesy*, yaitu berbuat baik dan hormat kepada orang lain, termasuk perilaku seperti membantu seseorang untuk mencegah terjadinya suatu permasalahan, atau membuat langkah untuk meredakan atau mengurangi berkembangnya suatu masalah.

Aktivitas komunikasi interpersonal juga merupakan faktor yang mempengaruhi OCB anggota. Ini didukung oleh hasil penelitian Rohmah (2011). Pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik dari komunikasi ini bersifat langsung, dimana komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif,

berhasil atau tidak jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya. Artinya, dalam komunikasi interpersonal tidak hanya terjadi komunikasi satu arah, melainkan terjadi komunikasi timbal balik atau dua arah. Para anggota diharapkan selalu menciptakan komunikasi interpersonal yang berkualitas agar semakin efektif pula hubungan yang terjadi di antara mereka, karena melalui komunikasi interpersonal yang efektif dan berkualitas dapat membentuk dan memperkuat sikap positif anggota sebagai bentuk dari OCB.

Penelitian ini dilakukan karena banyak terdapat instansi pemerintahan di Indonesia, namun tak jarang ada instansi pemerintahan yang mampu memiliki hubungan interpersonal yang baik antar pegawainya. Masing-masing pegawai pada setiap instansi seharusnya mampu mewujudkan kemajuan instansinya sehingga tercapai tujuan bersama. Setiap pegawai diharapkan mampu mengungkapkan ide-ide atau gagasan untuk kemajuan instansi, mampu *sharing* dengan orang lain, mampu menjaga perasaan antar karyawan sehingga tidak terjadi konflik internal. Dengan adanya kebutuhan-kebutuhan tersebut maka perlu sebuah keterampilan interpersonal dari setiap individunya.

Hasil pengamatan awal yang penulis lakukan di Kantor Bidang Penataan Ruang Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Provinsi Riau, terlihat jelas bahwa:

1. Pegawai Kantor Bidang Penataan Ruang Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Provinsi Riau bersedia meluangkan waktu untuk

- membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerjanya.
2. Pegawai bersedia membantu pegawai baru dalam menyelesaikan pekerjaannya walaupun tidak diperintah oleh atasannya.
  3. Pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, tetapi apabila dalam satu hari karyawan belum bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai target, biasanya mereka akan menambah jam kerjanya.
  4. Ada beberapa pegawai yang menjadi *leader* dalam setiap pekerjaan, dan biasanya merupakan orang kepercayaan dari atasannya. Pegawai ini mempunyai tugas hampir sama seperti supervisor, yaitu melakukan fungsi controlling atas pekerjaan tertentu.
  5. Terlihat beberapa orang di luar jam kerjanya melakukan *sharing* atas pekerjaannya mengenai kendala atau permasalahan yang dihadapi dalam pekerjaannya, sehingga diharapkan dari hasil *sharing* tersebut dapat memecahkan permasalahan/kendala yang dihadapi. Selain *sharing* mengenai kendala atau permasalahan beberapa pegawai selalu memberikan saran kepada rekan kerjanya untuk meningkatkan kinerja.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil judul **”Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Riau”**

### **Rumusan Masalah**

Seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Riau?

### **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui besarnya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Riau.

### **Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini mencoba untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Memberikan sumbangan pemikiran kepada Bidang Penataan Ruang Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Riau khususnya dalam menentukan kebijakan tentang bagaimana meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pegawai Bidang Penataan Ruang Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Riau, karena akan meningkatkan efektifitas dan kelangsungan hidup perusahaan demi mewujudkan visi dan misi instansi terkait.
3. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam memahami manajemen sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

## Tinjauan Pustaka

### Pengertian Komunikasi

Secara etimologi, komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *cum*, sebuah kata depan yang artinya dengan, atau bersama dengan, dan kata *umus*, sebuah kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *communio*, yang berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan gabungan, pergaulan atau hubungan. Karena untuk ber-*communio* diperlukan adanya usaha dan kerja, maka dari itu dibuat kerja *communicare* yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar-menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang. Jadi komunikasi berarti pemberitahuan pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan.

Berikut ini beberapa definisi komunikasi menurut para ahli antara lain:

- a. Menurut Hovland, Janis dan Kelley, komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah, membentuk perilaku orang lain (komunikan/Khalayak).
- b. Menurut Laswell, komunikasi adalah suatu proses menjelaskan siapa, mengatakan apa dengan saluran apa, kepada siapa? Dan dengan akibat atau hasil apa (*who?, Says what?, In wich channel?, To whom?, With what effect?*).
- c. Menurut Everest M. Rogers dan D. Lawrence Kincaid, komunikasi adalah suatu proses

di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.

- d. Menurut para sarjana komunikasi antar manusia (*human communication*), komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan : membangun hubungan antar sesama manusia, melalui pertukaran informasi, untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain, serta berusaha mengubah tingkah laku tersebut.
- e. Menurut Onong Uchjana Effendy, komunikasi adalah penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain.<sup>5</sup>

Dari berbagai definisi komunikasi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi memiliki *keyword* sekaligus karakteristik sebagai berikut:

1. Komunikasi adalah suatu proses.
2. Komunikasi adalah upaya sengaja dan bertujuan.
3. Komunikasi terjadi akibat kerja sama, partisipasi dari perilaku yang terlibat.
4. Komunikasi bersifat simbolis.
5. Komunikasi bersifat transaksional.
6. Komunikasi bersifat bebas ruang dan waktu.

### Komunikasi Interpesonal

#### Pengertian Komunikasi

#### Interpersonal

Komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) adalah komunikasi yang dilakukan

secara langsung antara seseorang dengan orang lain, antara dua orang atau lebih. Seperti yang dikatakan oleh R. Wayne Pace (dalam Hafied Cangara), *“Interpersonal Communication is Communication involving two or more people in a face to facesetting”*.

Selain itu Devito berpendapat dalam bukunya *“The Interpersonal Communication Book”* yang dikutip oleh Prof. Onong Uchana Effendy menyebutkan definisi komunikasi interpersonal: *“The process of sending and receiving messages between two person, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback.”* Yaitu proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan dua orang atau diantara sekelompok kecil orang dengan beberapa efek dan umpan balik seketika.

Jadi komunikasi interpersonal secara umum adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara pribadi yang dapat berlangsung dengan sedikitnya 2 orang atau group kecil melalui tatap muka maupun dengan menggunakan media yang mendapat umpan balik atau efek secara langsung.

### **Jenis Komunikasi Interpersonal**

Secara teoritis komunikasi interpersonal dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

#### **1. Komunikasi diadik**

Komunikasi diadik adalah komunikasi interpersonal yang berlangsung antara dua orang yakni yang seorang adalah komunikator yang menyampaikan pesan dan seorang lagi komunikan yang menerima pesan.

#### **2. Komunikasi triadik**

Komunikasi triadik adalah komunikasi interpersonal yang pelakunya terdiri dari tiga orang, yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan.

### **Fungsi Komunikasi Interpersonal**

Menurut Alo Liliweri fungsi-fungsi komunikasi antar pribadi terdiri atas fungsi sosial dan fungsi pengambilan keputusan. Berikut uraian tersebut:

#### **a. Fungsi Sosial**

Komunikasi antar pribadi secara otomatis mempunyai fungsi sosial, karena proses komunikasi beroperasi dalam konteks sosial yang orang-orangnya berinteraksi satu sama lain.

#### **b. Fungsi Pengambilan keputusan**

Banyak dari keputusan yang sering diambil manusia dilakukan dengan berkomunikasi, karena mendengar pendapat, saran, pengalaman, gagasan, pikiran, maupun perasaan orang lain.

### **Dimensi Komunikasi Interpersonal**

De Vito (dalam Sartika & Sulistyaningsih, 2012) mengatakan ada lima aspek agar komunikasi interpersonal menjadi efektif yaitu :

#### **1) Aspek keterbukaan**

Komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi, mau mengungkapkan informasi tentang hal-hal yang biasanya disembunyikan selain itu adanya kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang tidak diam dan harus kritis.

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan

informasi penting kepada orang lain. Dengan kata lain, keterbukaan berarti kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan. Sikap keterbukaan ditandai dengan adanya kejujuran dalam merespon segala stimuli komunikasi dan tidak berkata bohong. Dengan keterbukaan maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.

## 2) Aspek Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk merasakan apa yang orang lain rasakan, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain (Suranto, 2011). Empati dapat dikomunikasikan baik secara verbal maupun nonverbal. Secara nonverbal, empati dapat dikomunikasikan dengan adanya konsentrasi yang terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian dan kedekatan fisik serta adanya keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai.

## 3) Aspek Sikap Mendukung

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (supportiveness). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

## 4) Aspek sikap positif

Individu yang melakukan komunikasi interpersonal harus bersikap positif dengan mengacu pada hal positif untuk diri sendiri dan orang lain serta memberikan pujian kepada orang lain. Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap yakni pihak-pihak yang terlibat

dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Dalam bentuk perilaku yakni tindakan yang dipilih adalah yang relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk terjalinnya kerjasama.

## 5) Aspek kesetaraan

Kesetaraan (equality) ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Tidak pernah ada posisi yang benar-benar setara dan sama secara utuh dalam berkomunikasi. Pastilah yang satu lebih kaya, lebih pintar, lebih muda, lebih pengalaman dan sebagainya. Tetapi kesetaraan yang dimaksud adalah berupa pengakuan atau kesadaran serta kerelaan untuk menempatkan diri setara. Agar membuat perbedaan karena ketidaksetaraan tersebut maka komunikasi harus bisa menghargai perbedaan yang ada dan tidak menjatuhkan posisi lawan bicara.

Suranto (2011) menyebutkan indikator dari kesetaraan meliputi :1) Menempatkan diri setara dengan orang lain 2) Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda 3) Mengakui pentingnya kehadiran orang lain 4) Tidak memaksakan kehendak 5) Komunikasi dua arah 6) Saling memerlukan 7) Suasana komunikasi: akrab dan nyaman.

## ***Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah sebuah aspek unit dari perilaku individu dalam suatu pekerjaan. Dengan kata lain *OCB* adalah sebuah kerelaan mengerjakan tugas melebihi tugas

pokoknya atau kerelaan mengerjakan tugas diluar tugas atau peran formal yang telah ditetapkan tanpa adanya permintaan dan reward secara formal dari organisasi (Sandra, 2008).

OCB adalah kontribusi pekerja “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja formal (Smith et al, 1983 dalam Rohmah, 2011). OCB melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra serta patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku social yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag & Resckhe, 1997 dalam Rohmah, 2011).

OCB merupakan perilaku dalam bekerja yang tidak terdapat dalam deskripsi kerja formal tetapi sangat dihargai jika ditampilkan karyawan karena akan meningkatkan efektifitas dan kelangsungan hidup organisasi (Katz, 1964 dalam Rohmah, 2011). Organ (1998) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal pada organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini berarti bahwa perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku yang bersifat sukarela dan bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan

kepentingan organisasi, merupakan perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance dan tidak diperintahkan secara formal, serta tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* yang formal. Organ (1998 dalam Rohmah, 2011) mengatakan bahwa orang yang melakukan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dikenal sebagai “tentara yang baik”. Terdapat lima dimensi primer dari OCB menurut Organ (1998 dalam Djati, 2010) adalah sebagai berikut :

1. *Altruism*

Perilaku karyawan yang dengan segera memberikan pertolongan kepada rekan kerjanya apabila rekan kerjanya tersebut mengalami kesulitan.

2. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan karyawan dengan berusaha bekerja melebihi kewajiban atau tugasnya.

3. *Sportmanship*

Perilaku karyawan yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan sehingga lingkungan kerja lebih menyenangkan.

4. *Courtesy*

Perilaku seseorang yang senantiasa menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal.

5. *Civic Virtue*

Perilaku karyawan dimana karyawan merasa bertanggung jawab pada kehidupan organisasi.

OCB diperlukan dalam suatu organisasi dan perlu mendapatkan perhatian serius, tidak lain karena OCB memiliki banyak manfaat

terhadap organisasi seperti yang dikemukakan oleh Podsakoff dan Mac Kenzie (2000 dalam Rohmah, 2011), sebagai berikut:

1. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja karyawan yang menolong rekan kerja (*Altruism*) akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya dan pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas rekan tersebut. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan ini akan menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.
2. OCB meningkatkan produktivitas manajer karyawan yang merasa bertanggung jawab pada kehidupan organisasi (menampilkan perilaku *civic virtue*) akan membantu manajer mendapatkan sarana dan atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja (*Courtesy*), akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.
3. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan (*altruism*) sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, misalnya membuat perencanaan. Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang

diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut. Karyawan yang menampilkan perilaku *sportmanships* akan sangat menolong manajer sehingga tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.

4. OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok. Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu. Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen menjadi berkurang.

5. OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja. Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok. Menampilkan perilaku *courtesy* (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.

6. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik. Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik. Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportsmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.

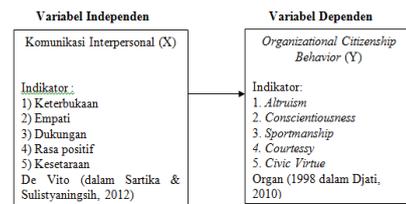
7. OCB meningkatkan stabilitas kerja organisasi. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir ditempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat (*altruism*) akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja. Karyawan yang *conscientious* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.

8. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Karyawan yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar, dengan sukarela akan memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat. Karyawan yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi.

## Hipotesis

“Penulis menduga adanya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Provinsi Riau”

## Kerangka Pemikiran



## Metode Penelitian

### Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan adalah di kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Riau, dengan perkiraan jadwal penelitian sebagai berikut :

- Tahap persiapan : Januari 2019 sampai Mei 2019
- Tahap Pelaksanaan : Mei 2019
- Tahap Analisis Data : Juni 2019.
- Tahap pelaporan : Juni 2019

### Populasi dan Sampel Penelitian

#### a. Populasi penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Riau. Dalam pengambilan data yang menjadi populasi adalah seluruh Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penatan Ruang Provinsi Riau yang berjumlah 315 orang.

#### b. Sampel penelitian

Sampel yang dapat diambil dari populasi sebesar 75,90 bila dibulatkan menjadi 76 orang responden.

## Jenis dan Sumber Data

### a. Data primer

Data primer untuk penelitian ini nantinya akan diperoleh melalui penyebaran kuesioner atau angket.

### b. Data sekunder

Data sekunder untuk penelitian ini nantinya akan diperoleh melalui media *Online* dan buku – buku terkait dengan masalah.

Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Riau lalu disebarakan secara internal di kantor tersebut.

### b. Dokumentasi

Dokumen yang telah diperoleh kemudian di analisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk suatu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh (Sugiyono, 2006 :240).

## Operasional Variabel

**Tabel 3.2 Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Kategori	Skor
Variabel X (Komunikasi Interpersonal)	Keterbukaan	Dapat terbuka dengan rekan kerja yang lainnya	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju	5 4 3 2 1
	Empati	Merasakan dan memahami apa yang sedang terjadi terhadap orang lain	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju	5 4 3 2 1
	Dukungan	Memberikan dukungan kepada orang lain	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju	5 4 3 2 1
	Sikap Positif	Bersikap positif dan tidak pernah merasa curiga	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju	5 4 3 2 1

Kesetaraan	Menyadari bahwa memiliki kepentingan yang berbeda dan saling membutuhkan satu sama lain	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju	5 4 3 2 1
------------	---	---	-----------------------

Variabel Y ( <i>Organization al Citizenship Behavior (OCB)</i> )	<i>Altruism</i>	Dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik membuat responden dengan suka rela memberikan pertolongan	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju	5 4 3 2 1
	<i>Conscientiousness</i>	Dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik membuat responden berusaha melebihi kewajiban tugasnya.	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju	5 4 3 2 1
	<i>Spormanship</i>	Dengan adanya komunikasi interpersonal	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	5 4 3 2

## Teknik Pengumpulan Data

### a. Kuesioner

Pada penelitian ini, peneliti memberikan kuesioner kepada resepsionis di kantor Dinas

## Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas untuk pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner pada penelitian ini menggunakan rumus dari Pearson *Product Moment Correlation* dengan bantuan *SPSS for Windows* versi 23. Menurut Cronbach dalam Azwar (2004), koefisien yang berkisar antara 0,30 sampai 0,50 telah dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap efisiensi suatu lembaga penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengambil 30 sampel yang di sebar secara acak melalui media online.

### 2. Uji Reliabilitas

Pengukuran yang reliable menunjukkan instrument sudah dipercaya sehingga menghasilkan data dapat dipercaya. Uji reliabilitas adalah alat untuk indikator dari variabel dan konstruk. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha*. Suatu pengukuran dapat diandalkan apabila memiliki koefisien *cronbach's alpha*. Suatu pengukuran diandalkan apabila memiliki koefisien *cronbach's alpha* sama atau lebih dari 0,60.

### Teknik Pengukuran Data

Dalam penulisan ini nantinya akan menggunakan Skala Likert untuk variabel pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Riau (Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju). Masing – masing jawaban akan diberikan nilai dari 1 sampai 5.

### Teknik Analisis Data

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data secara statistik dengan menggunakan program SPSS (*Statistic Package For Social Science*) for Window versi 23, yaitu regresi linear sederhana untuk melihat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Riau.

### Uji Determinasi

Pengolahan data uji coba kuisisioner dilakukan dengan menggunakan program *Statistic Product and Service Solutio (SPSS)* versi 23 jika nilai signifikansi pada *output coefficient* apabila dimasukkan ke permasalahan regresi, maka nilai konstanta ( $\alpha$ ) lebih dari 0.05 berarti  $H_0$  ditolak, begitu juga sebaliknya. Pengujian dapat dilihat dari taraf probabilitas signifikan yang merupakan hasil perbandingan, yaitu jika nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak. Jika  $t$  hitung  $\leq$   $t$  tabel, maka  $H_0$  diterima.

### Hasil dan Pembahasan

#### Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk menguji apakah kedua variabel berpengaruh yaitu antara komunikasi interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, maka pengujian hipotesisnya akan dilakukan dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana, dengan rumusnya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

X :Variabel bebas

Y :Variabel tidak bebas

a : Nilai *intercept* (konstan) atau harga Y bila X = 0

b : Koefisien regresi, yaitu angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen.

Nilai a dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{\sum Y - b \sum x}{n}$$

Nilai b dihitung dengan rumus:

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

#### Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas.

Tabel 5.14 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.571 <sup>a</sup>	.326	.317	7,174

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

Sumber.: Olahan Peneliti, 2019

## Penutup Simpulan

1. Nilai koefisiensi  $Y = 14,433 + 0,625 X$ . Nilai konstanta sebesar 14,433 berarti bahwa jika bernilai nol maka *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* nilai persepsi sebesar 14,433 satuan. koefisien variabel komunikasi interpersonal sebesar 0,625. Sementara itu  $t$  hitung 5,988 lebih besar jika dibandingkan dengan  $t$  tabel sebesar 1,992, dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Berdasarkan perhitungan statistik yang diperoleh, maka hipotesis untuk penelitian ini yaitu terdapat pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Riau.
2. Berdasarkan model tabel “Model Summary” memperlihatkan bahwa nilai  $R = 0,571$  dan koefisien determinasi ( $R_{\text{square}}$ ) adalah sebesar 0,326. Angka tersebut menunjukkan pengertian bahwa pengaruh variabel pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Riau adalah sebesar 32,6%. Hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh pada kategori lemah.

## Daftar Pustaka

Ackfeldt, Anna L. & Coote, Leonard V. 2000. An Investigation Into The Antecedents Of Organizational Citizenship Behaviors ANZMAC 2000 *Visionary Marketing for the 21st Century: Facing the Challenge* 217

- Asgari, Ali, Silong, A. D, Ahmad, A & Samah, B. A. 2008. The Relationship between Organization Characteristic, Task Characteristic, Cultural Context and Organizational Citizenship Behaviors, *European journal of Economics, Finance and Administrative Sciences* ISSN 1450-2275 Issue 13
- Alotaibi, Adam G. 2001. Antecedents of Organizational Citizenship Behavior: A Study public of Public Personnel in Kuwait, *Public Personnel Management; Fall2001*; 303, **ABI/Inform Research p.363**
- Bateman, T. S. & Organ, D. W. 1983. Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee “Citizenship”, *Academy of management Journal*, vol. 26: **587-595**.
- Begum, Noorjahan 2005. The Relationships Between Social Power And Organizational Citizenship Behavior: The Meditational Role Of Procedural Justice, Organizational Commitment, And Job Satisfaction In Context Of A Private Commercial Bank In Bangladesh *Independent University, Bangladesh*
- Bolon, Douglas S, 1997. Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organization Commitment, *Hospital & Health Services Administration*; **Summer 1997**; 42, 2; **ABI/INFORM Research pg. 221**
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Bloodgood, J. M. 2002. Citizenship behavior and the

- creation of social capital in Organizations. *Academy of Management Review*, **27**, 505–522.
- Cropanzano, R., Howes, J.C., Grandey, A.A and Toth, P. 1997. The Relationship of Organizational Politics and Support to Work Behaviors, Attitudes and Stress, *Journal of Organizational Behavior*, **18**, 159-80
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S & Sowa, D. 1986. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, **71(3)**, 500-507
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen, *Seri Pustaka Kunci* 08/2006, BP Undip. ISBN 979-704-254-5
- Foote, D.A. and Tang, Thomas Li-Ping. 2008. Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) Does team commitment make a difference in self-directed teams? *Management Decision* Vol. **46** No. **6**, 2008 pp. 933-947
- González, José Varela & Garazo, Teresa Garcí'a. 2006. Structural relationships between organizational service orientation, contact employee job satisfaction and citizenship behavior *International Journal of Service Industry Management* Vol. **17** No. **1**, 2006 pp. 23-50
- Hair, J.A., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham, William C Black. 2009. *Multivariate Data Analysis Analisis Manajemen* Vol. 5 No. 2 Desember 2011
- with Readings*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc
- Kaufman, Jennifer.D, Stamper, Christina.L and Tesluk, Paul.E. 2001. Do Supportive Organizations Make For Good Corporate Citizens? *Journal of Managerial Issues* Vol. **XIII** No.4 pg. 436
- Kim, Sangmook. 2006. Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea, *International Journal of Manpower*, Vol.27 No. 8, 2006 pp.722-740
- King, Eden B. George, Jennifer M dan Hebl,Michelle R. 2005. Linking Personality to Helping Behaviors at Work: An Interactional *Perspective Journal of Personality* **73:3**, June 2005
- Konovsky, M.A. & Pugh, S.D. 1994. Citizenship and Social Exchange. *Academy of Management Journal*, Vol. **37**: 656-669.
- Konovsky, Mary. A & Organ, Dennis. W. 1996. Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior *Journal of Organizational Behavior (1986-1998)*; May 1996; 17, 3; *ABI/INFORM Research* pg. 253
- Luthans, Fred. 2006. Perilaku organisasi, Edisi sepuluh, Penerbit ANDI Yogyakarta,
- Markoczy, Xin. 2001. The Virtues of Omission in OCB version 1.14 <http://www.goldmark.org/livia>
- Moorman, Robert H., Blakely, Gerald.L., and Niehoff, Brian.P. 1998. Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior? *Academy of Management Journal*; 41, 3, **ABI/INFORM Research** pg.351
- Organ, D.W. 1988. OCB: The good Soldier Syndrome, Lexington Books, Lexington, MA.
- Organ, D.W. 1990. The Motivational basis of Organizational Citizenship

- Behavior. In B.M Staw and L.L. Cummings (Eds.) *Research in organizational behavior*, **Vol. 12 (PP.43-72)**, JAI Press Greenwich, CT
- Podsakoff, P.M., Ahearne, M., & MacKenzie, S.B. 1997. Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, **vol.82: 262-270**.
- Putrantoro, Syahfarnas Adi. 2014. Pengaruh Kepemimpinan, Komitmen Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Anggota Rotaract Club Semarang. *Skripsi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Rhoades, L. and R. Eisenberger. 2002. Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology* 87: **698-714**.
- Robbins, Stephen P. 2006. Perilaku Organisasi, Edisi kesepuluh; alih bahasa Benyamin Molan, Edisi Bahasa Indonesia; PT.Mancana Jaya Cemerlang, Indonesia
- Shore, L., Wayne, S.J. 1993. Commitment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, **Vol. 78 No.5, pp.774-80**
- Taylor, E.S, Peplau A.L dan Sears O. D. 2009. Psikologi Sosial, Edisi kedua belas, Pearson Education-Prentice Hall.
- Wagner, Sharon L & Rush, Michael C. 2000. Altruistic organizational citizenship behavior: Context, disposition, and age *The Journal of Social Psychology*; Jun 2000; 140, 3; ProQuest Medical Library pg. 3790 *Analisis Manajemen* Vol. 5 No. 2 Desember 2011
- Williams, Lary.J & Anderson, Stella. E. 1991. Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behavior, *Journal of Management*, Vol. 17. No 3, 601-617
- Yoon, Mahn. Hee, Suh, Jaebeom. 2003. Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees, *Journal of Business Research* **56 (2003) 597– 611**