



**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR(OCB)* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Pada Pegawai Rumah Sakit Islam Sunan Kudus)**

Oleh :

NILA AYU RAHMAWATI

2016-11-390

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2021



**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR(OCB)* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Pada Pegawai Rumah Sakit Islam Sunan Kudus)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata satu (S1)
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Oleh :

NILA AYU RAHMAWATI

2016-11-390

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2021**

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Pada Pegawai Rumah Sakit Islam Sunan Kudus)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dina Lusianti, S.E, M.M, AAK

NIDN : 0630098401

Dosen Pembimbing I

Sutono, S.E, M.M, Ph.D

NIDN : 0626017003

Mengetahui,

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dra. Sulistyowati, S.H, C.N

NIDN : 0607076401

Dosen Pembimbing II

Agung Subono, S.E, M.Si

NIDN. 0520017602

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat. Barang siapa yang menutupi aib seorang muslim, pasti Allah akan menutupi aibnya di dunia dan di akhirat.

Sesungguhnya Allah akan menolong seorang hamba Nya, selama hamba Nya itu suka menolong saudaranya”. (HR. Muslim, Abu Daud dan Tirmidzi)

“Barangsiapa bertakwa kepada Allah, maka Allah memberikan jalan keluar kepadanya. Dan memberi rezeki dari arah yang tiada disangka-sangka.

Barangsiapa bertawakal pada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakinya)-Nya”. (QS. Ath-Thalaq: 2-3)

“Menuntut ilmu itu wajib atas setiap muslim” (HR Ibnu Majah : 224)

Persembahan :

1. Ayah dan Ibu tercinta
2. Keluarga Tersayang
3. Sahabat-sahabatku
4. Almamater Universitas Muria Kudus

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Sebagai Variabel Intervening (Pada Pegawai Rumah Sakit Islam Sunan Kudus)”. Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Dra. Sulistyowati, SH, CN selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Dina Lusianti, SE., M.M., AAK, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Sutono, S.E, M.M, Ph.D, selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan arahan demi penyempurnaan skripsi ini.
5. Agung Subono, SE, M.Si selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan arahan demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku tercinta, yang telah banyak memberikan doa, kasih sayang, semangat dan dukungan baik moril dan materi untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muria Kudus.
8. Rekan-rekan penulis yang telah banyak memberikan dukungan dalam penulisan ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi, baik dalam cara pengungkapan, penyajian, maupun penulisan kata yang dipergunakan, karena keterbatasan penulis. Oleh sebab itu penulis menerima segala saran dan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak lain yang membutuhkan.



**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Pada Pegawai Rumah Sakit Islam Sunan Kudus)**

NILA AYU RAHMAWATI

201611390

Pembimbing : 1. Sutono, S.E, M.M, Ph.D
 2. Agung Subono, SE, M.Si

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh 1). diketahui bahwa adanya turnover pegawai pada bulan februari sampai dengan juni yang mengakibatkan pegawai harus memiliki perilaku OCB, 2). berdasarkan data kinerja pegawai bisa dikatakan baik, akan tetapi masih adanya pegawai yang belum memiliki perilaku OCB. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengaruh kompetensi, dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai melalui OCB.

Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai Rumah Sakit Islam Sunan Kudus (RSI Sunan Kudus) dengan jumlah 242 responden, teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode analisis dan pengujian menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan AMOS 21.

Berdasarkan hasil penelitian dengan uji SEM, menunjukkan bahwa kompetensi dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, sedangkan kompetensi, komunikasi interpersonal, dan OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci : Kompetensi, Komunikasi Interpersonal, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, Kinerja Pegawai.

**THE EFFECT OF COMPETENCY AND INTERPERSONAL
COMMUNICATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
AS INTERVENING VARIABLE**

(Study of Staff Sunan Kudus Islamic Hospital)

NILA AYU RAHMAWATI

201611390

Advisor : 1. Sutono, S.E, M.M, Ph.D
2. Agung Subono, SE, M.Si

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS,
MANAGEMENT STUDY PROGRAM**

ABSTRACT

This research is motivated by 1). it is known that there is employee turnover from February to June which causes employees to have OCB behavior, 2). based on employee performance data it can be said to be good, but there are still employees who do not have OCB behavior. This study aims to analyze the effect of competence and interpersonal communication on employee performance with OCB.

The sample in this study were employees of the Sunan Kudus Islamic Hospital (RSI Sunan Kudus) with a total of 242 respondents, the sampling technique used was purposive sampling. The method of analysis and testing uses Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS.

Based on the results of the research using the SEM test, it shows that competence and interpersonal communication have a positive and significant effect on OCB, while competence, interpersonal communication, and OCB have a positive and significant effect on employee performance.

Keywords : *Competence, Interpersonal Communication, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Employee Performance.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Ruang Lingkup.....	10
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Perilaku Organisasi	14
2.2 Kompetensi	16
2.2.1 Karakteristik Kompetensi.....	17
2.2.2 Manfaat Penggunaan Kompetensi.....	19
2.2.3 Dimensi Kompetensi	20
2.2.4 Indikator Kompetensi	22
2.3 Komunikasi Interpersonal	24
2.3.1 Proses Komunikasi	25
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi	28
2.3.3 Indikator Komunikasi.....	29

2.4	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	31
2.4.1	Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	32
2.4.2	Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	33
2.5	Kinerja Pegawai	36
2.5.1	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	36
2.5.2	Penilaian kinerja	37
2.5.3	Manfaat Penilaian kinerja.....	38
2.5.4	Indikator Kinerja	40
2.6	Pengaruh Antar Variabel.....	41
2.6.1.	Pengaruh Kompetensi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	41
2.6.2.	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	43
2.6.3.	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai	44
2.6.4.	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai	45
2.6.5.	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Terhadap Kinerja Pegawai	47
2.7	Tinjauan Penelitian Terdahulu	48
2.8	Kerangka Pikir Teoritis.....	52
2.9	Hipotesis Penelitian	53
BAB III : METODE PENELITIAN	54
3.1	Rancangan Penelitian	54
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	54
3.2.1	Variabel Penelitian	54
3.2.2	Definisi Operasional	55
3.3	Jenis dan Sumber Data	58
3.3.1	Jenis Data	58
3.3.2	Sumber Data.....	59
3.4	Populasi dan Sampel.....	59
3.4.1	Populasi Penelitian.....	59

3.4.2 Sampel Penelitian.....	59
3.5 Pengumpulan Data.....	61
3.6 Teknik Analisis Data	61
3.7 Uji Instrumen.....	65
3.7.1 Uji Validitas	65
3.7.2 Uji Reliabilitas	67
3.8 Uji Normalitas	67
3.8.1 Uji <i>Multivariate</i>	68
3.8.2 Uji Outliers <i>Mahalanobis</i>	68
3.9 <i>Measurement Model (Confirmatory Factor Analysis)</i>	69
3.9.1 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Konstruk Eksogen dan Endogen.....	69
3.10 Model Struktural.....	71
3.11 Pengujian Mediasi	72
3.12 Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total	72
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	73
4.2 Penyajian Data.....	74
4.2.1 Karakteristik Responden	74
4.2.2 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel	76
4.3 Analisis Data	82
4.3.1 Analisis Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis)	82
4.3.1.1 Konstruk Eksogen.....	82
4.3.1.2 Konstruk Endogen	84
4.3.2 Analisis Faktor Konfirmatori Full Measurement	86
4.3.3 Analisis Faktor Konfirmatori Full Model	88
4.3.4 Uji Asusmsi SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>).....	90
4.3.4.1 Uji <i>Convergent Validity, Construct Reliability Dan Variance Extracted</i>	90
4.3.4.2 Uji Discriminant Validity	92

4.3.4.3 Uji Normalitas.....	93
4.3.4.4 Uji Kausal (Regression Weight)	97
4.3.4.5 Uji Koefisien Determinasi (R2).....	98
4.3.4.6 Pengujian Hipotesis	99
4.4 Pembahasan	105
4.4.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	105
4.4.2 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	107
4.4.3 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai.....	108
4.4.4 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai	110
4.4.5 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Terhadap Kinerja Pegawai	112
4.4.6 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	114
4.4.7 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	114
BAB V : PENUTUP	116
5.2 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN	125

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Rekapitulasi Turnover Pegawai Pada Bulan Februari – Juni 2020	5
Tabel 1.2. Rekapitulasi Kinerja Pegawai Pada Bulan Februari – Juni 2020	7
Tabel 1.3. <i>Mapping</i> Variabel Penelitian dan <i>Research Gap</i>	8
Tabel 4.1 Kriteria Responden.....	74
Tabel 4.2 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kompetensi (X_1).....	77
Tabel 4.3 Jawaban Responden Terhadap Variabel Komunikasi Interpersonal (X_2).....	78
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Variabel OCB (Y_1).....	80
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai (Y_2).....	81
Tabel 4.6 Pengujian Kelayakan Confirmatory Factor Analysis Konstruk.....	84
Tabel 4.7 Pengujian Kelayakan Confirmatory Factor Analysis Konstruk.....	86
Tabel 4.8 Pengujian Kelayakan Confirmatory Factor Analysis Full Meansurement	88
Tabel 4.9 Pengujian Kelayakan Confirmatory Factor Analysis Full Model SEM.....	89
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity, Contract Reliability Dan Variance Extracted</i>	91
Tabel 4.11 Hasil Uji Discriminant Validity	92
Tabel 4.12 Hasil Uji Multivariate	94
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Outliers Mahalanobis</i>	95
Tabel 4.14 Hasil Uji Multicollinearity dan Singularity.....	96
Tabel 4.15 Hasil Uji Standardized Regression Weights	97
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Square Multiple Correlations).....	98
Tabel 4.17 Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel	100
Tabel 4.18 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	102

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Perilaku Organisasi Dasar	16
Gambar 2.2 Karakteristik Pribadi	19
Gambar 2.3 Model Proses Komunikasi	25
Gambar 2.4 Model Proses Komunikasi	27
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	52
Gambar 4.1 Pengujian Konfirmatori Konstruk Eksogen	74
Gambar 4.2 Pengujian Konfirmatori Konstruk Endogen.....	77
Gambar 4.3 Analisis Full Meansurement	78
Gambar 4.4 Analisis Konfirmatori Full Model SEM.....	80

