



# Journal of Social and Economics Research

Volume 5, Issue 2, December 2023

P-ISSN: 2715-6117 E-ISSN: 2715-6966

Open Access at: <https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

## THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND WORK ENGAGEMENT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR ON EMPLOYEES

## PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN WORK ENGAGEMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN

Indah Ayu Larasati Saefudin

Program Magister Profesi Psikologi Industri dan Organisasi, Universitas Gunadarma

E-mail: [indahayularasati28@gmail.com](mailto:indahayularasati28@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Correspondent

Indah Ayu Larasati

Saefudin

[indahayularasati28@gmail.com](mailto:indahayularasati28@gmail.com)

#### Key words:

*perceived organizational support, work engagement, organizational citizenship behavior*

#### Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1822 - 1829

### ABSTRACT

*To survive in business competition, every company needs to retain its best employees. In their role of retaining the best employees, companies can pay attention to employee welfare and create a sense of attachment to their work. This research employs a quantitative method. The sampling technique used is convenience sampling, consisting of 111 employees spread across Indonesia. Measurements utilize scales of organizational citizenship behavior with a reliability of 0.799, perceived organizational support with a reliability of 0.691, and work engagement with a reliability of 0.775. Data analysis technique involves multiple regression analysis. The analysis results indicate an influence between perceived organizational support and work engagement on organizational citizenship behavior.*

Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p><b>Koresponden</b>  <b>Indah Ayu Larasati</b>  <b>Saefudin</b>  <i>indahayularasati28@gmail.com</i></p> <p><b>Kata kunci:</b>  dukungan organisasi yang dirasakan, keterlibatan kerja, perilaku kewarganegaraan organisasi</p> <p><b>Website:</b>  <a href="https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER">https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</a></p> <p><b>Hal: 1822 - 1829</b></p>	<p>Agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis, setiap perusahaan perlu mempertahankan karyawannya terbaiknya. Dalam perusahaannya mempertahankan karyawan terbaik, perusahaan dapat memerhatikan kesejahteraan karyawan dan menciptakan rasa keterikatan karyawan terhadap pekerjaannya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik sampling yang dilakukan menggunakan convenience sampling dan terdiri dari 111 orang karyawan yang tersebar di daerah Indonesia. Pengukuran ini menggunakan skala organizational citizenship behavior dengan reliabilitas sebesar 0.799, skala perceived organizational support dengan reliabilitas sebesar 0.691 dan skala work engagement dengan reliabilitas sebesar 0.775. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh antara perceived organizational support dan work engagement terhadap organizational citizenship behavior.</p>

Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.

## PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, teknologi, dan persaingan ketat baik dalam pendidikan maupun bisnis. Maka pengelolaan karyawan dalam perusahaan penting untuk diperhatikan. Dalam hal ini, salah satu faktor yang memiliki peran penting adalah pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Organisasi harus memerhatikan penting pemahaman dan penuhan kebutuhan karyawan yang memiliki dampak pada tingkat produktivitas, absensi dan perputaran tenaga kerja (Robbins & Judge, 2013).

Selain itu, penting sekali bagi perusahaan untuk memerhatikan kinerja karyawan. Salah satu faktornya ialah perilaku extra-role atau sering disebut dengan organizational citizenship behavior (OCB). Perilaku ini terkait dengan keinginan karyawan untuk bertindak sukarela di luar peran demi kemajuan organisasi. Misalnya, membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi fasilitas organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, memberi saran yang membangun di tempat kerja (Robbins, 2001). Menurut Organ (1988) dalam Podsakoff et al (2000) organizational citizenship behavior adalah perilaku individu yang diskresioner, tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem reward formal, tetapi secara agregat meningkatkan fungsi efektif organisasi. Ditandai dengan perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain (Altruism), perilaku berusaha melebihi yang diharapkan oleh

perusahaan (Conscientiousness), perilaku memberi toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi (Sportmanship), menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari permasalahan interpersonal (courtesy), dan perilaku mengindikasikan tanggung jawab dalam kehidupan organisasi (civic virtue).

Podsakoff et al (2000), menyatakan beberapa kontribusi organizational citizenship behavior terhadap keberhasilan perusahaan, yaitu peningkatan produktivitas manajerial, menghemat sumber daya untuk tujuan yang lebih produktif, mengkoordinasikan kegiatan, penguatan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik, meningkatkan stabilitas kerja organisasi, dan memungkinkan organisasi untuk beradaptasi lebih efektif terhadap perubahan iklim pada lingkungan kerja.

Untuk meningkatkan organizational citizenship behavior, maka penting bagi organisasi mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya OCB. Organ et al (2006); Podsakoff et al (2000) mengemukakan beberapa faktor yang dapat memengaruhi OCB, yaitu 1) Budaya dan iklim organisasi, 2) Kepribadian dan suasana hati, 3) Persepsi terhadap dukungan organisasional, 4) Persepsi terhadap kualitas hubungan atasan dan bawahan, 5) Masa kerja, dan 6) Jenis kelamin. Salah satu aspek penting dalam memberikan timbal balik dan akan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan adalah persepsi terhadap dukungan organisasional (perceived organizational support).

Perceived organizational support merupakan sebuah keyakinan yang dibentuk oleh tiap karyawan mengenai penilaian mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi yang dibentuk berdasarkan kebijakan dan prosedur organisasi, interaksi dengan agen organisasinya (misalnya supervisor atau personalia) dan persepsi mereka mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) mengindikasikan bahwa 3 kategori utama dari perlakuan yang dipersepsikan oleh karyawan memiliki hubungan dengan POS. Ketiga kategori utama ini ialah pertama fairness (keadilan), kepedulian yang ditunjukkan oleh organisasi kepada karyawannya. Terdapat tiga macam keadilan yaitu keadilan distributif meliputi gaji yang sesuai dengan kinerja karyawan yang bersangkutan, dan pengakuan bahwa individu tersebut merupakan bagian dari organisasi tersebut (karyawan). Keadilan prosedural meliputi tingkat suara seseorang dalam penentuan keputusan, artinya organisasi tersebut menghargai dan mempertimbangkan saran dan pendapat dari karyawannya dalam pengambilan keputusan. Keadilan interaksional meliputi perasaan dihargai oleh atasan dan keterbukaan dari setiap keputusan yang diambil. Kedua, supervisor support (dukungan supervisor), sejauh mana kesediaan supervisor atau berdiskusi dengan down-line terkait permasalahan yang dimiliki, pertanyaan-pertanyaan dan aspirasi yang membangun. Dan ketiga, organizational rewards and job conditions (penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan), meliputi gaji, pengakuan dan promosi akan meningkatkan kontribusi karyawan terhadap suatu pekerjaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Cheung (2013) menemukan bahwa OCB dapat dilihat sebagai hasil dari proses POS dimana karyawan merasakan ketersediaan bantuan sebagai hasil dari perlakuan interpersonal dan informasi yang adil.

Selaras dengan hal tersebut, perilaku sukarela seorang karyawan dapat dipengaruhi oleh rasa keterikatannya terhadap pekerjaan yang dimiliki. Keterikatan karyawan terhadap pekerjaan sering disebut dengan work engagement, artinya kondisi dimana seorang karyawan merasa mempunyai ikatan yang sangat spesial dengan pekerjaannya Bakker dan Schaufeli (2008) menjelaskan bahwa model keterikatan kerja yang dapat digunakan untuk mengembangkan dan memajukan pengembangan karier di tempat kerja.

Work Engagement dicirikan dengan vigor (semangat dan tetap gigih walaupun menghadapi rintangan dalam pekerjaan), dedication (merasa sangat terlibat dalam suatu pekerjaan dan merasa antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya), dan absorption (konsentrasi terhadap pekerjaannya sehingga merasa bahwa waktu berlalu begitu cepat). Kemudian karyawan akan menemukan arti dalam bekerja, kebanggaan telah menjadi bagian dari organisasi tempat ia bekerja, bekerja untuk mencapai visi dan misi keseluruhan sebuah organisasi (Schaufeli dan Bakker, 2002).

Menurut Bakker & Demerouti (2007), Work Engagement dapat menghasilkan bentuk kinerja, seperti: 1) *In-role performance*, yaitu melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab dan kewajibannya yang dimiliki; 2) *Extra-role performance*, melaksanakan tugas melebihi tanggung jawab yang diberikan; 3) *Creativity*, menyarankan ide baru dan berguna bagi organisasi; dan 4) *Financial turnover*, upaya melakukan kontrol terhadap perputaran keuangan.

Berdasarkan uraian di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil empiris dan spesifik mengenai Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Work Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan.

## METODE

### Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan tiga skala, yaitu skala turnover intention, skala budaya organisasi, dan skala kepuasan kerja. Ketiga skala tersebut menggunakan sistem skala Likert, dimana responden akan diminta untuk memilih satu diantara lima jawaban yang paling sesuai dengan dirinya, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Selain itu, peneliti juga menanyakan data demografi partisipan seperti usia, jenis kelamin, dan lamanya waktu partisipan bekerja di perusahaan tempat partisipan bekerja sekarang.

### Partisipan

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan kontrak dan sampel yang digunakan adalah 100 karyawan kontrak di Indonesia. Mereka dipilih menggunakan proposive sampling. Peneliti menggunakan beberapa kriteria dalam memilih partisipan, yaitu berstatus sebagai karyawan kontrak paling sedikit 3 bulan masa kerja, berusia antara 15 ke atas. Peneliti menggunakan beberapa kriteria tersebut sebagai sampel dalam penelitian ini, karena dalam undang-undang no.20 tahun 1999 tentang ratifikasi konvensi ILO No.138 tahun 1973 mengenai batas usia minimum diperbolehkan bekerja, disebutkan bahwa: sesuai dengan ketentuan pasal 2 ayat (1) konvensi, Indonesia melampirkan pernyataan (Declaration) yang menetapkan bahwa batas usia minimum untuk diperbolehkan bekerja yang diberlakukan di wilayah republik Indonesia adalah 15 (lima belas) tahun (dalam rommalla, 2018).

### Instrumen

Alat ukur pertama adalah skala turnover intention. Turnover karyawan yaitu karyawan yang mengundurkan diri sukarela maupun tidak dengan permanen dari suatu perusahaan. merupakan tingkat dimana karyawan berhenti dan meninggalkan perusahaan (Dessler, 2013). Turnover pada dasarnya tidak terjadi secara tiba-tiba, sebelum menjadi perilaku yang actual, turnover diawali oleh intention. Turnover intention merupakan variabel Terikat yang diukur berdasarkan aspek-aspek turnover intention yang disusun oleh Tayyari dan Smith (1997) yaitu perasaan tidak bahagia dengan pekerjaan, mengevaluasi pekerjaan, kemampuan mencari informasi alternatif pekerjaan, mengevaluasi pekerjaan, kemampuan mencari informasi alternatif pekerjaan yang lebih sesuai, dan cenderung mempunyai pikiran untuk keluar atau pindah ke pekerjaan lain.

Alat ukur kedua pada penelitian ini adalah skala Budaya Organisasi. Budaya organisasi merupakan pola kegiatan manusia yang secara sistematis yang di turunkan dari generasi ke generasi melalui berbagai proses pembelajaran untuk menciptakan cara hidup tertentu yang paling cocok dengan lingkungan (Wibowo, 2016). Budaya Organisasi merupakan Variabel bebas yang diukur berdasarkan 6 (enam) indikator yang dikembangkan dari hasil penelitian Hofstede, Bond, dan Luk (1993), yaitu profesionalisme, jarak dari manajemen (terdapat hambatan dengan manajemen), percaya pada rekan sekerja, keteraturan, permusuhan (terdapat kemungkinan terjadinya konflik), integrasi.

Alat ukur ketiga pada penelitian ini adalah skala kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang dirasakan seseorang individu seperti perasaan positif, perasaan menyenangkan yang diungkapkan dengan rasa senang dari diri seseorang yang berhubungan dengan pengakuan pribadinya di tempat kerja sesuai dengan hasil yang dicapai. Kepuasan kerja merupakan variabel terikat yang diukur berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan Spector (1997), yaitu gaji, promosi, supervise, tunjangan-tunjangan, penghargaan, prosedur dan peraturan kerja, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, komunikasi.

Peneliti melakukan adaptasi dan modifikasi skala sebelum mendistribusikannya kepada subjek penelitian. Peneliti melakukan adaptasi dan modifikasi dengan dibantu oleh expert judgement. Peneliti mendistribusikan skala tersebut kepada karyawan kontrak di beberapa perusahaan di Indonesia dengan menggunakan bantuan Google Forms.

### Analisa data

Peneliti menggunakan analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis penelitian, yaitu pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja secara simultan terhadap turnover intention.. Pengolahan data ini dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS Statistics versi 23.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi

Sebelum melakukan uji hipotesis, peneliti melakukan uji asumsi. Uji asumsi yang dilakukan oleh peneliti adalah uji linieritas dan uji kolerasi. Berdasarkan hasil uji linieritas yang ditampilkan pada tabel 1, dapat dilihat nilai signifikansi dari kedua uji linieritas adalah 0.101 lebih besar dari 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier secara signifikan antara variabel *perceived organizational support* dan *work engagement* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Tabel 1. Data Hasil Uji Linieritas

Variabel	F	Sig.
<i>Perceived organizational support</i> dan <i>work engagement</i> terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	1.485	0.101

### Hubungan *perceived organizational support* dan *work engagement* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan hasil uji kolerasi menggunakan *product moment pearson* dari 111 subjek penelitian yang ditampilkan pada tabel 2, dapat dilihat bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel *perceived organizational support* dan *work engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan.

Tabel 2. Data Hasil Uji Kolerasi

POS		WE	OCB
POS	WE	OCB	OCB
	.570**	1	.463**
		.583**	1

Koefisien kolerasi variabel *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* adalah sebesar 0.463 dengan taraf signifikansi kurang dari 0.01. Kemudian, koefisien korelasi variabel *work engagement* dengan *organizational citizenship behavior* adalah sebesar 0.570 dengan taraf signifikansi kurang dari 0.01.

### Uji Hipotesis

Peneliti melakukan uji hipotesis analisis regresi berganda yang ditampilkan pada tabel 3. Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat dikatakan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, yaitu terdapat pengaruh antara *perceived organizational support* dan *work engagement* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Tabel 3. Data Hasil Regresi Berganda

Variabel	R-Square	F	Sig.	Pers.Regresi
<i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Work Engagement</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	.365	31.048	0.00	$Y=57.900+0.234+0.634$

### Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan hasil empiris mengenai pengaruh *perceived organizational support* dan *work engagement* terhadap *organizational citizenship behavior*. POS memiliki nilai signifikansi 0.040 terhadap variabel OCB, hal tersebut berarti  $0.040 < 0.050$  menunjukkan bahwa hasil penelitian signifikansi dan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara POS dengan OCB. WE memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 terhadap variabel OCB, hal tersebut berarti  $0.000 < 0.050$  menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara WE terhadap OCB.

Podsakoff *et al* (2000), menyatakan beberapa kontribusi *organizational citizenship behavior* terhadap keberhasilan perusahaan, yaitu peningkatan produktivitas manajerial, menghemat sumber daya untuk tujuan yang lebih produktif, mengkoordinasikan kegiatan, penguatan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik, meningkatkan stabilitas kerja organisasi, dan memungkinkan organisasi untuk beradaptasi lebih efektif terhadap perubahan iklim pada lingkungan kerja. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor termasuk *perceived organizational support* dan *work engagement*.

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan kepada 111 orang karyawan menggunakan analisis regresi berganda, nilai F yang diperoleh adalah sebesar 31.048 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 ( $p < 0.01$ ). Secara umum dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh *perceived organizational support* dan *work engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Hasil analisis ini juga menunjukkan nilai R square sebesar 0.215 antara POS terhadap OCB artinya terdapat 21,5% pengaruh secara simultan terhadap OCB. Nilai R square sebesar 0.340 antara WE terhadap OCB artinya terdapat 34,0% pengaruh secara simultan terhadap OCB.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara *perceived organizational support* dan *work engagement* terhadap *organizational citizenship behavior*.

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara *perceived organizational support* sebesar 0.040 dan memberikan pengaruh sebesar 21,5% terhadap *Organizational citizenship behavior* pada karyawan di Indonesia;
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara *work engagement* sebesar 0.000 dan memberikan pengaruh sebesar 34,0% terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Indonesia;
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih spesifik dan mengembangkan anteseden lain yang dapat memengaruhi *organizational citizenship behavior*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahlowalia, S., Tiwary, D., Jha, A. (2014). Employee engagement: A structured theoretical review. *The International Journal of Business Management*, 2(6), 309-317
- Ahmed, I., Nawaz, M.M. (2015). Antecedents and outcomes of perceived organizational support: A literature survey approach. *Journal of Management Development*, 34(7), 867-880. <http://dx.doi.org/10.1108/JMD-09-2013-0115>

- Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2008) Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 147-154. <https://doi.org/10.1002/job.515>.
- Bakker, Arnold.B. Building engagement in the workplace. (2009) Cooper (Eds.), *The peak performing organization* (pp.50-72). Oxon, UK: Routledge..
- Eisenberger, R., & Huntington, R. (1986) Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.D., Rhoades. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51. <http://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.42>
- Khan, William. A. (1990) Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724..
- Mangundjaya, W.L.H. (2012). Are organizational commitment and employee engagement important in achieving individual readiness for change. *Humanitas*, IX(2), 185-192
- Mangundjaya, W.L.H. (2014). The role of employee engagement on the commitment to change (during large-scale organizational change in Indonesia). *International Journal of Multidisciplinary Thought*, 4(1), 375-384
- Mangundjaya, W.L.H., Utomo, D.B., Wulandari, P. (2015). The role of leadership and employee's condition on reaction to organizational change. *Procedia -Social and Behavioral Sciences*, 172, 471-478. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.385>
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. London, England:Sage.
- Podsakoff, P.M., Ahearne, Michael., & MacKenzie, S. B. (1997). *Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance*. Copyright 1997 by the American Psychological Association, Inc
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002) Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>.
- Saks, Alan.M. (2006) Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology* Vol. 21 No. 7, 2006 pp. 600-619. Emerald Group Publishing Limited.
- Schaufeli, W.B. (2013) What is engagement? In C. Truss, K. Alfes, R. Delbridge, A. Shantz, & E. Soane (Eds.), *Employee Engagement in Theory and Practice*. London: Routledge
- Schaufeli, Wilmar. B., Bakker, Arnold. B., & Salanova, Marisa. (2006) The measurement of work engagement with a short questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
- Yudistira, Chandra., M.Psi. (2015) Diktat Kuliah Psikometri. Fakultas Psikologi Jenderal Achmad Yani