



Pengaruh perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi

Diaz Ayu F^{1*}, Survival²⁾, Tuti Hastuti³⁾

Universitas Widyagama Malang

diazfardiana17@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian, – Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi (Studi pada Btari Agency Kota Malang).

Teknik penarikan sampel, - Teknik penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan “*Non Probability Sampling*”, dan Metode penarikan sampel dalam penelitian ini adalah “Sampel Jenuh (Total Sampling) atau Sensus.

Hasil penelitian, - Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. (2) *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasional. (3) Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. (4) *Perceived Organizational Support* dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, menunjukkan hasil Komitmen Organisasi dapat memediasi secara *Partial* hubungan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata Kunci: *Perceived organizational support, organizational citizenship behavior, komitmen organisasional, dan analisis jalur.*

The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior with Organizational Commitment as a Mediation Variable

Abstract

The purpose of the study, - *The purpose of this study was to determine the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior with organizational commitment as a mediating variable (Study at Btari Agency Malang City).*

Sampling technique, - *The sampling technique in this study uses "Non Probability Sampling", and the sampling method in this study is "Total Sampling (Total Sampling) or Census.*

Research results, - *The results of this study indicate that; (1) Perceived Organizational Support has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior. (2) Perceived Organizational Support has a positive and significant effect on Organizational Commitment. (3) Organizational Commitment has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior. (4) Perceived Organizational Support and Organizational Commitment to Organizational Citizenship Behavior, shows the results of Organizational Commitment can partially mediate the relationship of Perceived Organizational Support to Organizational Citizenship Behavior.*

Keywords: *Perceived organizational support, organizational citizenship behavior, organizational commitment, and path analysis*

Received 2 February 2022
Revised 20 Maret 2022
Accepted 27 Maret 2022

1. Pendahuluan

Memasuki era modern, persaingan organisasional atau perusahaan semakin ketat, sehingga organisasional atau perusahaan harus memiliki sumber daya yang tangguh. Dalam hal ini, sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasional, karena keberhasilan dan kinerja organisasional sangat bergantung dari kualitas dan kinerja individu-individu yang ada dalam organisasional tersebut (Darmawati, 2013). Kinerja organisasional yang tinggi tak terlepas dari peran individu dalam perannya melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB). Pengertian tersebut diperbarui menurut Organ, et al., 2006, OCB merupakan perilaku individu yang tidak dipengaruhi oleh reward secara formal baik secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan meraih fungsi organisasional yang efektif dan efisien.

Menindaklanjuti kegiatan OCB tentunya juga terdapat peran Perceived Organizational Support (POS) pada individu organisasional. POS merupakan dukungan organisasional yang meyakinkan seseorang bahwa organisasional tempat kerjanya telah menghargai kontribusinya dan peduli akan kesejahteraannya (Rhoades, 2002). Selain perceived organizational support, organizational citizenship behavior juga terkait dengan komitmen organisasional. Komitmen organisasional adalah derajat dimana karyawan terlibat dalam organisasi dan berkeinginan untuk tetap menjadi anggotanya, dimana di dalamnya mengandung sikap kesetiaan dan kesediaan karyawan untuk bekerja secara maksimal bagi organisasi tempat karyawan tersebut bekerja (Greenberg, 2003).

Penelitian ini fokus untuk melihat hubungan POS terhadap OCB, dimana di dalamnya terdapat suatu proses untuk memperoleh komitmen organisasional karyawan sehingga perlu dilakukan pengendalian terhadap seluruh aspek yang ada dalam perusahaan tersebut. Masalah penelitian ini adalah bagaimana POS dapat meningkatkan OCB dan bagaimana peran komitmen organisasional sebagai mediasi antara POS dan OCB.

Berdasarkan teori, studi empiris, dan fenomena permasalahan terkait pengaruh POS terhadap OCB yang dimediasi komitmen organisasional, Peneliti tertarik untuk melakukan penelaahan lebih lanjut melalui penelitian dengan judul yaitu: “Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Btari Agency di Kota Malang”.

2. Landasan Teori

Dukungan organisasi yang sering dikenal dengan istilah perceived organizational support (POS) merupakan sebuah konsep yang penting dalam literatur perilaku sebuah organisasi dimana dukungan organisasi dapat memberikan penjelasan mengenai hubungan antara perlakuan organisasi, sikap dan perilaku karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi mereka. Treatment yang dilakukan organisasi dijadikan sebagai stimulus yang ditangkap oleh karyawan yang diinterpretasikan menjadi persepsi atas dukungan organisasi tersebut (Eisenberger dkk, 1986).

POS merupakan dukungan organisasi yang meyakinkan seseorang bahwa organisasi tempat kerjanya telah menghargai kontribusinya dan peduli akan kesejahteraannya (Rhoades, 2002). Rhoades dan Eisenberger (2002) juga menjelaskan POS merupakan dukungan organisasi yang menilai sejauh mana kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, mendengar keluhan, memperhatikan kehidupan dan memperlakukan karyawan dengan adil yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Wailerny (2014) mengatakan bahwa POS adalah tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi dan peduli dengan kesejahteraan mereka.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka, POS adalah dukungan organisasi yang penting dalam literatur perilaku organisasi, dimana hal tersebut dapat meyakinkan seseorang bahwa organisasinya telah memperlakukan kesejahteraannya. Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H1: Diduga perceived organizational support berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan Btari Agency

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku-perilaku yang dilakukan oleh karyawan yang tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukannya dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukannya, serta bukan merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan (Organ & Ryan, 1995). Teori tersebut diperbarui oleh McShane & Von Glinow (2003) yakni OCB merupakan perilaku-perilaku di luar kewajiban dari yang seharusnya dikerjakan oleh karyawan. Mencakup perilaku membantu orang lain tanpa pamrih, melakukan pekerjaan yang berat dengan sabar, ikut terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi, dan melakukan kinerja yang melebihi kewajiban dari yang diperintahkan

Menurut Organ, et al, (2006) OCB merupakan perilaku individu yang tidak dipengaruhi oleh reward secara formal baik secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan meraih fungsi organisasi yang efektif dan efisien. Karakteristik perilaku OCB dapat ditandai dengan bantuan yang diberikan bukan merupakan bagian dari tugas, dilakukan secara spontan dan tidak diminta dan dengan membantu rekan kerja tidak akan menjadikan karyawan memperoleh reward. OCB ini merupakan perilaku yang dilakukan seorang karyawan dengan sukarela serta adanya rasa sebagai anggota organisasi yang merasa puas apabila dapat melakukan suatu yang lebih kepada organisasi sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberi hukuman, perilaku ini bukan sebagai akibat dari adanya sistem penghargaan yang diberikan perusahaan secara formal tetapi perilaku ini sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Selanjutnya pada tahun yang sama, Garay (2006) menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela dari seseorang pekerja untuk melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya. Robbins (2008) juga mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif dan efisien. Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

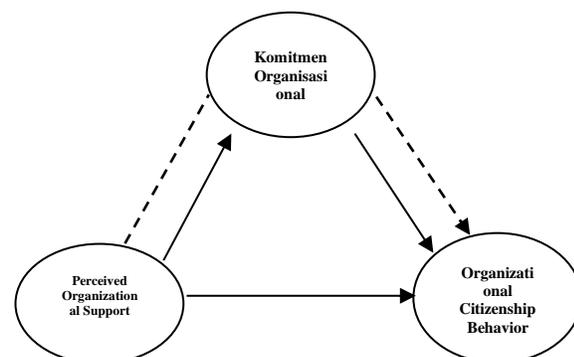
H2: Diduga perceived organizational support berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional pada karyawan Btari Agency

Konsep komitmen organisasional berkaitan dengan tingkat keterlibatan orang dengan organisasi dimana mereka bekerja dan tertarik untuk tetap tinggal dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasional yakni sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki pengaruh terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi (Meyer dan Allen, 1997).

Teori tersebut diperbarui oleh Colquitt (2011) yakni komitmen organisasional adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasional mempengaruhi apakah seorang pekerja tetap tinggal sebagai seorang anggota organisasi atau meninggalkan untuk pekerjaan lain. Selanjutnya menurut Greenberg (2014), komitmen organisasional sebagai suatu tingkatan dimana individu mengidentifikasi dan terlibat dengan organisasinya dan atau tidak ingin meninggalkannya.

Berdasarkan pengertian maupun definisi di atas, maka komitmen organisasional adalah keterkaitan individu untuk tertarik dan memutuskan tetap tinggal dalam organisasi tersebut. Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H3: Diduga komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan Btari Agency.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yakni pendekatan penelitian yang banyak menggunakan angka-angka, mulai dari mengumpulkan data, penafsiran terhadap data yang diperoleh, serta pemaparan hasilnya (Arikunto, 2006). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif eksplanatory, yakni penelitian yang bersifat menerangkan dan bertujuan untuk menguji hipotesis tentang adanya hubungan sebab akibat antara berbagai variabel yang diteliti (Rianse, 2009). Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Btari Agency di Kota Malang dan Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Btari Agency selama 4 tahun terakhir di Kota Malang.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Indikator	Item
1.	<i>Perceived Organizational Support</i> (X) Eisenberger (1986)	Organisasi menghargai kontribusi karyawan (X ₁)	X1.1. Organisasi menghargai kerja keras karyawan untuk mengembangkan organisasi X1.2. Organisasi menghargai kemampuan karyawan untuk mengembangkan organisasi X1.3. Organisasi menghargai dedikasi yang diberikan karyawan X1.4. Organisasi menghargai loyalitas yang diberikan karyawan X1.5. Organisasi selalu menghargai pendapat karyawan
		Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan (X ₂)	X2.1. Organisasi memberikan bonus tambahan ketika karyawan menambah jam kerja (lembur). X2.2. Organisasi memberikan cuti tambahan sebagai apresiasi kinerja karyawan. X2.3. Organisasi memberikan kesempatan pada karyawan untuk mengembangkan karirnya.
		Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan (X ₃)	X3.1. Organisasi memberikan rasa aman kepada karyawannya X3.2. Organisasi selalu memperhatikan keluhan karyawan X3.3. Organisasi selalu memperhatikan kebutuhan karyawan X3.4. Organisasi memperlakukan karyawan dengan layak X3.5. Organisasi tidak membedakan karyawan
2.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) Organ (2017)	Membantu Karyawan (<i>Altruism</i>) (Y ₁)	Y1.1. Saya selalu membantu karyawan lain yang pekerjaannya lebih berat. Y1.2. Saya membantu mengerjakan tugas karyawan lain pada saat mereka tidak masuk.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuisisioner, dengan memberikan pilihan jawaban yang diukur dengan skala *Likert*. (Sugiyono, 2015).

Tabel 2. Daftar Kriteria Penilaian Jawaban Kuisisioner

No	Kriteria/ kategori jawaban	Nilai/ Skor Jawaban
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Biasa/ Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2015

4. Hasil Penelitian

Perceived Organizational Support

Tabel 3. Distribusi Frekuensi *Perceived Organizational Support*

Kode	Indikator / Item	% Jawaban Responden					Rerata (Mean)
		1	2	3	4	5	
X.1	Organisasi menghargai kontribusi karyawan						
X.1.1	Organisasi menghargai kerja keras karyawan untuk mengembangkan organisasi	0.00	4.08	6.12	59.18	30.61	4.16
X.1.2	Organisasi menghargai kemampuan karyawan untuk mengembangkan organisasi	0.00	4.08	6.12	63.27	26.53	4.12
X.1.3	Organisasi menghargai dedikasi yang diberikan karyawan	0.00	8.16	4.08	61.22	26.53	4.06
X.1.4	Organisasi menghargai loyalitas yang diberikan karyawan	0.00	6.12	0.00	77.55	16.33	4.04
X.1.5	Organisasi selalu menghargai pendapat karyawan	0.00	6.12	0.00	73.47	20.41	4.08
Rerata Organisasi menghargai kontribusi karyawan							3.99
X.2	Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan						
X.2.1	Organisasi memberikan bonus tambahan ketika karyawan menambah jam kerja (lembur).	2.04	4.08	4.08	57.14	32.65	4.14
X.2.2	Organisasi memberikan cuti tambahan sebagai apresiasi kinerja karyawan.	2.04	8.16	16.33	55.10	18.37	3.80
X.2.3	Organisasi memberikan kesempatan pada karyawan untuk mengembangkan karirnya	0.00	8.16	10.20	51.02	30.61	4.04
Rerata Organisasi Menghargai Usaha Ekstra yang Telah Karyawan berikan							4.14
X.3	Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan						
Kode	Indikator / Item	% Jawaban Responden					Rerata (Mean)
		1	2	3	4	5	
X.3.1	Organisasi memberikan rasa aman kepada karyawannya	0.00	2.04	8.16	65.31	24.49	4.12
X.3.2	Organisasi selalu memperhatikan keluhan karyawan	0.00	6.12	6.12	55.10	32.65	4.14
X.3.3	Organisasi selalu memperhatikan kebutuhan karyawan	2.04	6.12	6.12	55.10	30.61	4.06
X.3.4	Organisasi memperlakukan karyawan dengan layak	0.00	6.12	4.08	51.02	38.78	4.22
X.3.5	Organisasi tidak membedakan karyawan	0.00	8.16	4.08	53.06	34.69	4.14
Rerata Organisasi akan Memperhatikan segala keluhan dari Karyawan							4.28
Rerata Variabel Perceived Organizational Support							4.08

Organizational Citizenship Behavior

Tabel 4. Distribusi Frekuensi *Organizational Citizenship Behavior*

Kode	Indikator / Item	% Jawaban Responden					Rerata (Mean)
		1	2	3	4	5	
Y.1	<i>Altruism</i> (Membantu Karyawan)						
Y.1.1	Saya selalu membantu karyawan lain yang pekerjaannya lebih berat	0.00	6.12	6.12	38.78	48.98	4.31
Y.1.2	Saya membantu mengerjakan tugas karyawan lain pada saat mereka tidak masuk	0.00	6.12	8.16	51.02	34.69	4.14
Kode	Indikator / Item	% Jawaban Responden					Rerata (Mean)
		1	2	3	4	5	
Rerata <i>Altruism</i> (Membantu Karyawan)							4.22

Kode	Indikator / Item	% Jawaban Responden					Rerata (Mean)
		1	2	3	4	5	
Y.2	<i>Conscientiousnes</i> (Kinerja Melebihi Standar)						
Y.2.1	Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	0.00	10.20	0.00	46.94	42.86	4.22
Y.2.2	Saya selalu mentaati peraturan yang diterapkan organisasi	0.00	6.12	0.00	48.98	44.90	4.33
Rerata <i>Conscientiousnes</i> (Kinerja Melebihi Standar)							4.28
Y.3	<i>Civic Virtue</i> (Partisipasi Sukarela)						
Y.3.1	Saya menjadi sukarelawan untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta	0.00	8.16	14.29	46.94	30.61	4.00
Y.3.2	Saya selalu meluangkan waktu untuk membantu karyawan lain yang berkaitan dengan permasalahan pekerjaan	0.00	6.12	8.16	53.06	32.65	4.12
Rerata <i>Civic Virtue</i> (Partisipasi Sukarela)							4.06
Y.4	<i>Sportmansip</i> (Toleransi)						
Y.4.1	Saya tidak mengeluh tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan rekan kerja atau kebijakan organisasi	2.04	6.12	10.20	48.98	32.65	4.04
Y.4.2	Saya sangat menjunjung tinggi toleransi antar karyawan	0.00	4.08	2.04	48.98	44.90	4.35
Rerata <i>Sportmansip</i> (Toleransi)							4.19
Y.5	<i>Courtesy</i> (Menjaga Perilaku)						
Y.5.1	Saya sangat mentaati peraturan kantor dalam hal berpakaian	0.00	6.12	0.00	48.98	44.90	4.33
Y.5.2	Saya saling menjaga sopan santun dengan karyawan baru ataupun lama	0.00	6.12	0.00	36.73	57.14	4.45
Rerata <i>Courtesy</i> (Menjaga Perilaku)							4.39
Rerata Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>							4.23

Komitmen Organisasional

Tabel 5. Distribusi Frekuensi *Organizational Citizenship Behavior*

Kode	Indikator / Item	% Jawaban Responden					Rerata (Mean)
		1	2	3	4	5	
Z.1	<i>Affective Commitment</i> (Komitmen Afektif)						
Z.1.1	Saya selalu tanggap dalam memecahkan suatu masalah	0.00	12.24	12.24	46.94	28.57	3.92
Z.1.2	Saya akan melaporkan kecurangan kepada bagian yang berwenang dalam organisasi	0.00	16.33	4.08	40.82	38.78	4.02
Z.1.3	Saya selalu berkeinginan untuk menyarankan ide saya guna kemajuan organisasi	0.00	12.24	8.16	46.94	32.65	4.00
Rerata <i>Affective Commitment</i> (Komitmen Afektif)							3.98
Z.2	<i>Continuance Commitment</i> (Komitmen Berkelanjutan)						
Z.2.1	Saya tidak ingin meninggalkan organisasi karena selalu merasa bahwa organisasi telah memberikan yang terbaik dalam hal apapun	0.00	18.37	8.16	42.86	30.61	3.86
Z.2.2	Saya selalu berdedikasi penuh untuk organisasi agar saya tidak mengecewakan organisasi	0.00	16.33	0.00	46.94	36.73	4.04
Z.2.3	Saya selalu memberikan semangat kepada rekan lain agar bekerja dengan baik	0.00	10.20	10.20	51.02	28.57	3.98
Z.2.4	Saya selalu memberikan support agar karyawan tetap bertahan dalam organisasi	0.00	16.33	6.12	48.98	28.57	3.90
Rerata <i>Continuance Commitment</i> (Komitmen Berkelanjutan)							3.94

Kode	Indikator / Item	% Jawaban Responden					Rerata (Mean)
		1	2	3	4	5	
Z.3	<i>Normative (Perasaan pekerja)</i>						
Z.3.1	Saya tidak meninggalkan organisasi karena tidak ingin mengecewakan pimpinan	0.00	10.20	16.33	44.90	28.57	3.92
Z.3.2	Saya akan merasa khawatir jika ada rekan kerja memiliki pikiran buruk yakni mengundurkan diri dari organisasi	0.00	16.33	12.24	46.94	24.49	3.80
Z.3.3	Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan baik karena jika tidak hal tersebut akan sangat merugikan organisasi	0.00	14.29	8.16	48.98	28.57	3.92
Rerata Normative (Perasaan pekerja)							3.88
Rerata Variabel Komitmen Organisasional							3.93

Sumber: Data kuesioner diolah, 2022

Pembahasan

Hipotesis	Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	T-Statistik	Hasil	
H1	<i>Perceived Organizational Support</i> → <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.669	5.586	Signifikan	Diterima
H2	<i>Perceived Organizational Support</i> → Komitmen Organisasional	0.627	7.040	Signifikan	Diterima
H3	Komitmen Organisasional → <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.320	3.407	Signifikan	Diterima
H4	<i>Perceived Organizational Support</i> → <i>Organizational Citizenship Behavior</i> → Komitmen Organisasional	0.241	3.116	Signifikan	Diterima

Berdasarkan data pada Tabel 4.14 maka hasil pengujian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

H1: Perceived Organizational Support Berpengaruh Signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.14, diketahui bahwa pengaruh perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior memiliki nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel (5,586 < 1.96). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa variabel perceived organizational support berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Dengan demikian, secara statistik H1 diterima.

H2: Perceived Organizational Support Berpengaruh Signifikan terhadap Komitmen Organisasional

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.14, diketahui bahwa pengaruh perceived organizational support terhadap komitmen organisasional memiliki nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel (7,040 > 1.96). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa variabel perceived organizational support berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional. Dengan demikian, secara statistik H2 diterima.

H3: Komitmen Organisasional Berpengaruh Signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.14, diketahui bahwa pengaruh komitmen organisasional terhadap organizational citizenship behavior memiliki nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel (3,407 > 1.96). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Dengan demikian, secara statistik H3 diterima.

H4: Perceived Organizational Support Berpengaruh Signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Komitmen Organisasional

Pengujian H4 bertujuan untuk melihat peran mediasi komitmen organisasional pada pengaruh perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior. Seperti dalam penjelasan sebelumnya bahwa pengaruh langsung pada masing-masing jalur hubungan (pengujian H1 dan H3) menunjukkan hasil yang signifikan. Selain itu berdasarkan hasil uji mediasi, diketahui bahwa trust memberikan peran mediasi sebagian (partial mediation) pada pengaruh perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior dengan nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel ($3,116 > 1.96$). Dengan demikian, H6 yang menyatakan bahwa perceived organizational support berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior melalui komitmen organisasional sebagai mediasi dinyatakan diterima.

5. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior melalui peran mediasi komitmen organisasional. berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa:

1. Perceived organizational support mampu meningkatkan organizational citizenship behavior. Semakin tinggi perceived organizational support maka karyawan juga semakin mudah meningkatkan perilaku organizational citizenship behavior. Pendekatan kepada karyawan dengan selalu menghargai, mendengarkan dan menyediakan tentang kebutuhan karyawan menjadi faktor yang paling penting dalam membentuk perilaku organizational citizenship behavior, sehingga perlu terus dikembangkan untuk menjaga komitmen organisasional karyawan.
2. Perceived organizational support mampu meningkatkan komitmen organisasional. Semakin tinggi perceived organizational support maka karyawan juga semakin mudah meningkatkan perilaku komitmen organisasional. Pendekatan kepada karyawan serta memperhatikan keluhan karyawan juga menjadi faktor penting dalam membentuk komitmen organisasional pada karyawan, sehingga dengan adanya hal tersebut dapat membuat karyawan untuk tetap tinggal dan tetap berkontribusi atau meningkatkan loyalitasnya pada perusahaan.
3. Organizational citizenship behavior mampu meningkatkan komitmen organisasional. Semakin tinggi perilaku organizational citizenship behavior maka akan lebih mudah untuk karyawan meningkatkan komitmen organisasional. Penerapan indikator organizational citizenship behavior pada tiap individu karyawan dapat mejadi faktor penting untuk meningkatnya komitmen organisasional pada sebuah perusahaan. Sehingga dengan adanya hal tersebut dapat menciptakan rasa untuk tetap tinggal pada individu karyawan atau menerapkan komitmen organisasional pada perusahaan tersebut.
4. Perceived organizational support mampu meningkatkan organizational citizenship behavior melalui komitmen organisasional. Semakin tinggi perilaku organizational citizenship behavior yang diikuti oleh perceived organizational support membuat komitmen organisasional tinggi. Dimana ketika sebuah sifat sukarela diikuti oleh dukungan organisasi dapat menjadikan karyawan meningkatkan rasa untuk tetap berada pada perusahaan tersbut. Sehingga dengan penerapan indikator perceived organizational support dan organizational citizenship behavior dapat mewujudkan tujuan organisasi yang memiliki individu yang sangat menjunjung tinggi komitmen organisasional.

Daftar Pustaka

Agustian, Tedy (2020). Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Komitmen Afektif dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Manajemen Ekonomi*. Padang: Universitas Negeri Padang

- Allen, M., & Brady. (1997). *Total Quality Management, Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, and Intraorganizational Communication. Management Communication Quarterly*. Vol. 10, No. 3. 316-341.
- Allen, N. J., dan Meyer. (2012). *The measurement and antecedent of affective countinuance and normative commitment to the organization. Journal of occupational psychology* vol. 63, pp 1-18
- Ardi, Raka Tri Bayu (2015). Pengaruh Persepsi Dukungan dan Keadilan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel *Intervening*. Jurnal. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Arikunto, S. (2006 :130). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aswin, Angga Erly (2017). Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi. Jurnal. Bali: Universitas Udayana.
- Colquitt, Jason A, Jeffery A. LePine, and Micheal J. Wesson, (2011). *Organizational Behavior*. Mc Graw-Hill, New Yok.
- Darmawati, Arum. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Studi pada Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Organ, D.W. and Ryan, K. (1995) *A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Organ, D.W., Podsakof, M.P., MacKenzie, B.S. (2006). *Organizational Citizenship Behavior*. USA : Sage Publications, Inc
- Putra, Putu Didit Pramana (2017). Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Jurnal. Bali: Universitas Udayana.
- Rhoades, L & Eisenberger, R. (2002). *Perceived Organizational Support: A Review of Literature. Journal of Applied Psychology*. 87 (4)
- Rianse, Abdi (2009). *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi (Teori Dan Aplikasi)*, Bandung: Alfabeta
- Robbins, S.P., and Judge, T.A. (2008). *Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua belas. Jakarta: Salemba Empat.