

HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN KESIAPAN UNTUK BERUBAH PADA KARYAWAN PT.KAI *COMMUTER* JABODETABEK

Dwi Cheppy Dharmawan, Harlina Nurtjahjanti

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 501275

dwicheppy@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* (POS) dan kesiapan untuk berubah pada karyawan PT.KAI Commuter Jabodetabek (PT. KCJ). POS didefinisikan sebagai keyakinan terhadap dukungan organisasi yang dirasakan karyawan berkaitan dengan kontribusi dan kepedulian organisasi terhadap kesejahteraannya, sementara itu kesiapan untuk berubah adalah hasil dari evaluasi yang dilakukan individu terhadap diri sendiri dan lingkungan secara afektif dan kognitif untuk mau turut serta melakukan perubahan dalam organisasi. Populasi penelitian ini adalah 146 dan sampel penelitian sebanyak 81 orang. Petugas loket dipilih sebagai subjek penelitian karena pada posisi tersebut akan merasakan langsung pengaruh dari perubahan organisasi yang terjadi di PT. KCJ, yaitu penggunaan mesin penjualan tiket otomatis. Teknik sampling yang digunakan adalah *cluster random sampling*. Penelitian ini menggunakan 2 skala sebagai alat ukur, yaitu Skala POS (38 aitem valid dengan $\alpha=0,951$) dan Skala Kesiapan untuk Berubah (32 aitem valid dengan $\alpha=0,923$). Berdasarkan metode analisis regresi sederhana didapatkan hasil bahwa $r_{xy}=0,612$ dengan $p=0,000$ ($p<0,001$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara POS dan kesiapan untuk berubah. POS memberikan sumbangan efektif sebesar 37,4% terhadap kesiapan untuk berubah.

Kata kunci: kesiapan untuk berubah; *perceived organizational support*; petugas loket; PT. KCJ

Abstract

The aim of this research is to know about correlation of perceived organizational support and readiness to change to employee of PT. KAI Commuter Jabodetabek. POS defined as belief in support from organizational regard to the contribution and attention to employee well-being. Readiness for changes is the result of the individual evaluation against him self and environment by affective and cognitive about want to join in and do the changes in the organization. The Population in this research is 146 and sample as many as 81 persons. Counter officer selected as research subject, because that position would feel the direct effect of organizational changes that occur in the PT. KCJ, the use of automated ticketing machine sales. Sampling technique in this research is use cluster random sampling. This research use 2 scale for collecting data, perceived organizational support scale (38 items, $\alpha=0,951$) and readiness for changes scale (32 items, $\alpha=0,923$). Based on simply regression analysis showed that $r_{xy}=0,612$ with $p=0,000$ ($p<0,001$). The result means there is a significant and positive correlation between POS and readiness for changes. POS provides effective contribution of 37.4% of the readiness for changes

Keywords: readiness for changes; Perceived organizational support; counter officer; PT. KCJ

PENDAHULUAN

PT. KAI Commuter Jabodetabek (PT. KCJ) sejak pendiriannya di tahun 2009 terus melakukan berbagai perbaikan dan perubahan organisasi untuk terus meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Perubahan terkait konsumen yang sedang dipersiapkan oleh PT. KCJ saat ini adalah

penggunaan mesin penjualan tiket atau bisa disebut *Commuter Vending Machine (C-VIM)*. Penggunaan *C-VIM* bertujuan untuk mengurangi antrian yang terjadi di loket khususnya pada jam sibuk seperti berangkat atau pulang kerja. *C-VIM* pada awalnya digunakan di stasiun-stasiun dengan volume penumpang tinggi seperti stasiun Pondok Cina, Sudirman, Kranji dan Jakarta Kota (Rudi, 2016), namun selanjutnya akan digunakan di semua stasiun yang melayani perjalanan *commuterline* dan menggantikan penjualan tiket melalui loket.

Perubahan sistem penjualan tiket dari melalui loket yang digantikan dengan mesin akan mempengaruhi tugas dari karyawan pada beberapa bagian tertentu. Karyawan akan mendapat perubahan tugas baru untuk menyesuaikan penggunaan sistem baru tersebut. Perubahan yang terjadi di sebuah perusahaan pada umumnya melahirkan rasa khawatir dan cemas bagi karyawan (Ivancevich, Konapaske dan Matteson, 2007).Lahirnya rasa cemas disebabkan karyawan cenderung khawatir apakah kemampuan yang dimilikinya saat ini masih diperlukan dan dihargai oleh perusahaan saat perubahan telah dilaksanakan (Cummings & Workey, 2009).

Rasa cemas dan khawatir terhadap perubahan dapat diatasi perusahaan dengan membuat rencana perubahan yang tepat. Rencana perubahan juga memiliki tujuan untuk menciptakan respon efektif dari karyawan terhadap perubahan yang akan terjadi (Cummings & Workey).Unsur yang perlu diperhatikan dalam rencana perubahan yaitu dengan memperhatikan kesiapan untuk berubah yang dimiliki karyawannya.Menurut Choi dan Rouna (2010), banyak upaya perubahan gagal disebabkan oleh sering tidak dianggapnya peran sentral individu dalam organisasi mengenai kesiapannya untuk berubah.

Holt, Armenakis, Feild dan Harris (2007), mengatakan kesiapan untuk berubah adalah sejauh mana individu secara kognitif dan emosional memiliki kecenderungan untuk menerima, merangkul dan mengadaptasi rencana tertentu untuk sengaja merubah keadaan saat ini. Sementara itu menurut Rafferty, Jimmienson, dan Armenakis (2013), kesiapan untuk berubah merupakan evaluasi yang dilakukan individu secara menyeluruh dan menyimpulkan bahwa individu tersebut siap untuk perubahan yang terjadi.Kesiapan untuk berubah merupakan kondisi dimana karyawan memusatkan seluruh pemikirannya dan memiliki intensi yang mengarah pada usaha melakukan perubahan (Bernerth, 2004).Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kesiapan untuk berubah adalah evaluasi yang dilakukan individu terhadap diri sendiri dan lingkungan secara afektif dan kognitif untuk mau turut serta melakukan perubahan dalam organisasi.

Menurut Lewin (dalam Holt et al, 2007), kesiapan untuk berubah dapat dipengaruhi oleh 3 faktor dari eksternal diri karyawan. Pertama, isi perubahan yaitu mengenai apa yang akan diubah dalam sebuah organisasi. Perubahan-perubahan yang dapat dilakukan seperti perubahan struktur, teknologi, dan sistem kerja. Faktor selanjutnya yaitu proses perubahan, proses perubahan terdiri sejak sebuah perubahan mulai direncanakan oleh organisasi sampai perubahan tersebut mulai dilaksanakan oleh organisasi. Faktor terakhir yang mempengaruhi kesiapan untuk berubah yaitu konteks organisasi.Konteks dalam organisasi yaitu hal-hal yang terkait dengan kondisi atau lingkungan organisasi.Organisasi yang dirasakan positif oleh karyawan dapat membantu terbentuknya kesiapan untuk berubah.

Kurtessis, Eisenberger, Ford, Buffardi, Stewart, dan Adis (2015), mengatakan karyawan akan memiliki orientasi positif terhadap organisasi saat memiliki POS yang tinggi. POS didefinisikan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002), sebagai identifikasi karyawan mengenai organisasinya,

mengetahui penilaian organisasi yang berkaitan dengan kontribusinya dan kepedulian organisasi tentang kesejahteraan setiap individu. Selanjutnya Robbins dan Judge (2015), mendefinisikan POS sebagai keyakinan individu mempercayai bahwa organisasi memperhatikan kesejahteraan karyawan dan menilai apa yang sudah dilakukan individu bagi organisasi. POS juga diartikan sebagai atribusi yang berfokus pada penerimaan respon organisasi setelah individu melakukan pekerjaan baik langsung ataupun tidak langsung (Kurtessis et al, 2015). Menurut Shukla dan Rai (2015), POS didefinisikan sebagai penilaian mengenai kepedulian organisasi terhadap kebutuhan sosial emosional, usaha, komitmen dan loyalitas dari pegawai. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa POS sebagai keyakinan terhadap dukungan organisasi yang berhubungan dengan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan berdasarkan kontribusi yang telah dilakukan individu kepada perusahaan.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara *perceived organizational support* (POS) dan kesiapan untuk berubah. Semakin tinggi POS yang dimiliki maka akan semakin tinggi kesiapan untuk berubah. Sebaliknya, semakin rendah POS yang dimiliki akan semakin rendah kesiapan untuk berubah.

METODE

Populasi penelitian ini adalah karyawan PT. KCJ yang bekerja pada posisi petugas loket. Penentuan sampel menggunakan *cluster random sampling*. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 146 orang dengan jumlah subjek yang digunakan dalam penelitian sebanyak 81 orang

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert. Skala yang digunakan adalah skala kesiapan untuk berubah dan skala *perceived organizational support*. Skala kesiapan untuk berubah (32 aitem, $\alpha=0,923$) yang disusun berdasarkan aspek menurut Holt dkk (2007). Skala *perceived organizational support* disusun berdasarkan (38 aitem, $\alpha=0,951$) yang disusun berdasarkan aspek menurut Rhoades dan Eisenberger (2002).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji normalitas skor *Kolmogrov-Smirnov* didapatkan hasil pada variabel POS sebesar 0,049 dengan $p = 0,200$ ($p > 0,05$) yang berarti sebaran datanya berbentuk normal. Sementara itu variabel kesiapan untuk berubah juga memiliki sebaran data yang normal yaitu 0,090 dengan $p = 0,159$ ($p > 0,05$). Selanjutnya hasil uji linearitas hubungan antara variabel POS dan kesiapan untuk berubah dinyatakan linear dan signifikan ($p < 0,001$) sehingga memenuhi syarat untuk memprediksi hubungan antara kedua variabel.

Uji hipotesis menggunakan metode analisis regresi linear sederhana (Anareg). Hasil uji anareg menunjukkan bahwa koefisien korelasi sebesar 0,612 yang berarti terdapat hubungan antara kedua variabel. Angka koefisien korelasi bersifat positif, berarti arah hubungan positif menunjukkan bahwa semakin tinggi POS, maka kesiapan untuk berubah juga semakin tinggi. Hal tersebut juga berlaku sebaliknya, semakin rendah POS, maka kesiapan untuk berubah juga semakin rendah.

Hasil analisis data mengenai kategorisasi menunjukkan bahwa mayoritas subjek memiliki kesiapan untuk berubah dan POS yang tinggi. Sebanyak 84% subjek memiliki kesiapan untuk berubah yang tinggi dan 50,6% dengan POS tinggi. Tingginya kesiapan untuk berubah dapat terbentuk karena

adanya kesadaran bahwa perubahan tepat untuk dilakukan perusahaan, adanya dukungan dari manajemen yang dapat dirasakan oleh karyawan seperti dalam bentuk pelatihan. Pelatihan juga dapat membuat karyawan semakin yakin dengan kompetensi yang dimilikinya untuk menjalankan perubahan. Selain itu, karyawan juga sadar bahwa saat perubahan berhasil maka laba perusahaan akan meningkat dan berpengaruh pada penghasilan yang diterima karyawan

POS yang dimiliki karyawan tinggi disebabkan berbagai macam faktor. Pertama, karyawan merasakan keberadaan supervisi yang siap membantu saat diperlukan. Kedua, karyawan merasakan adanya keadilan antara beban kerja dan imbalan yang diterima. Sesuai dengan penelitian Elayati (2015), yang mengatakan rasa puas terhadap imbalan dari perusahaan akan meningkatkan POS yang dimiliki karyawan. Pelatihan yang diadakan oleh perusahaan juga dinilai dapat meningkatkan POS yang dimiliki oleh karyawan (Susilowati, 2012). Pelatihan yang diadakan perusahaan akan dinilai sebagai bentuk perhatian dan kepedulian bagi karyawan dari perusahaan. Terakhir, keadilan perlakuan dalam organisasi juga akan memberikan pengaruh terhadap POS yang dimiliki karyawan (Kaswan, 2015). Bentuk perlakuan yang adil salah satu contohnya yaitu larangan cuti dalam waktu tertentu bagi semua karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara *Perceived Organization Support* (POS) dan kesiapan untuk berubah ($r_{xy}=0,612$; $p=0,000$). Semakin tinggi POS yang dimiliki oleh karyawan akan semakin tinggi kesiapan untuk berubah yang dimiliki. Sehingga perusahaan yang ingin membentuk kesiapan untuk berubah pada karyawan dapat dilakukan dengan memperhatikan kesejahteraan yang dirasakan oleh karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernerth, J., (2004). Expanding our understanding of the change message. *Human Resource Development Review*, 3, 36-52. doi: 10.1177/1534484303261230.
- Choi, M., & Rouna, W. E. A., (2010). Individual readiness for organizational change and its implications for human resource and organization development. *Human Resource Development Review*, 20(10), 1-28. doi: 10.1177/1534484310384957.
- Cummings, T. G., & Workey, C. G. (2009). *Organizational development & change. 9th edition*. Scarborough: Nelson Education Ltd.
- Elayati, M., (2015). Pengaruh keadilan imbalan dan gaya kepemimpinan berorientasi tugas terhadap perceived organizational support pada sales PT. Columbindo perdana cabang Semarang. *Skripsi*. Program Sarjana Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.
- Holt, D. T., Armenakis, A. A., Feild, H. S., & Harris S. G., (2007). Readiness for organizational change; The systematic development of a scale. *The Journal of Applied Behavioral Science* 43(2), 232-255. doi: 10.1177/0021886306295295.

- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & T.Matteson, M. (2007). *Perilaku dan manajaemen organisasi, edisi ketujuh jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2015). Perceived organizational support: A Meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management XX(X)*, 1-31. doi: 10.1177/0149206315575554.
- Kaswan (2015). *Sikap kerja dari teori dan implementasi sampai bukti*. Bandung: Alfabeta.
- Rafferty, A. E., Jimmieson, N. L., & Armenakis, A. A., (2013). Change readiness: A multilevel review. *Jorunal of Management*,29(1), 110-135. doi: 10.1177/0419206312457417.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*,87, 698-714. doi: 10.1037/0021-9010.87.4.698.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi edisi 16*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Rudi, A (2016). Vending machine KRL baru dipasang di empat stasiun.Diakses dari <http://megapolitan.kompas.com/read/2016/01/11/10231161/.Vending.Machine.KRL.Baru.Di.pasang.di.Empat.Stasiun>.
- Shukla, A., & Rai H., (2015).Linking perceived organizational support to organizational trust and commitment: Moderating role of psychological capital.*Global Business Review*,16(6), 981-996. doi: 10.1177/0972150915597599
- Susilowati, A., (2012). Intervensi pelatihan dan pendampingan *feedback* untuk meningkatkan persepsi karyawan terhadap dukungan atasan dan kesiapan untuk berubah pada karyawan di PT.A. *Tesis*. Program Pascasarjana Fakultas Psikologi Universitas Indonesia Depok.