

**HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN HOTEL PANDANARAN SEMARANG**

**Ratna Intifada, Harlina Nurtjahjanti\***  
**FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**ratnaintifada@gmail.com**  
**harlina\_nc@yahoo.com**

**ABSTRAK**

Organisasi bergantung pada ketersediaan karyawan berkualitas. Pencapaian kualitas dan keunggulan pelayanan akan membuat pelanggan puas dan loyal. Karyawan yang berkualitas cenderung menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB adalah perilaku karyawan bersifat sukarela, tidak mendapat imbalan secara langsung dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi. Dukungan organisasi yang diterima karyawan dipersepsikan dan menimbulkan keinginan untuk membalasnya dan memotivasi karyawan untuk berperilaku melebihi tugasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Hotel Pandanaran Semarang.

Populasi penelitian ini sebanyak 86 karyawan dan sampel penelitian sebanyak 52 karyawan, sampel diambil dengan menggunakan teknik sampling proporsional. Pengumpulan data menggunakan dua buah Skala Psikologi yaitu Skala *Perceived Organizational Support* (32 aitem valid,  $\alpha = 0,933$ ) dan Skala *Organizational Citizenship Behavior* (31 aitem valid,  $\alpha = 0,938$ ).

Hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,734$  dengan  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ) serta koefisien determinasi  $R^2 = 0,539$ , yang berarti ada hubungan positif antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi *perceived organizational support* maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior* dan sebaliknya, serta sumbangan efektif *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 53,9% dan selebihnya berasal dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** *perceived organizational support*, *organizational citizenship behavior*, karyawan hotel

\*Penulis Penanggungjawab

**RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL  
SUPPORT WITH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR IN EMPLOYEES OF HOTEL  
PANDANARAN SEMARANG**

**Ratna Intifada, Harlina Nurtjahjanti\***  
**FACULTY OF PSYCHOLOGY, DIPONEGORO UNIVERSITY**

**ratnaintifada@gmail.com**  
**harlina\_nc@yahoo.com**

**ABSTRACT**

Organizations rely on the availability of qualified employees. Achievement of quality and excellence service lead customers satisfied and loyal. Qualified employees tend to exhibit behavior Organizational Citizenship Behavior (OCB). OCB is a voluntary employee behavior, not rewarded directly and increase the effectiveness and efficiency of the organization. Organizational support that was received by employees then they are perceived and cause a desire to return and motivate employees to behave beyond their duties. This study aims to examine the relationship between perceived organizational support with organizational citizenship behavior in employees of Hotel Pandanaran Semarang.

This study population as much as 86 employees and as many as 52 employees of the study sample, the samples were taken using a proportional sampling technique. Data collection using two Scale Psychology ie Perceived Organizational Support Scale (32 valid item,  $\alpha = 0.933$ ) and Organizational Citizenship Behavior Scale (31 valid item,  $\alpha = 0.938$ ).

The results showed a correlation coefficient  $r_{xy} = 0.734$  and  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) and the coefficient of determination  $R^2 = 0.539$ , which means that there is a positive relationship between perceived organizational support with organizational citizenship behavior. The higher the perceived organizational support cause the higher organizational citizenship behavior and vice versa, and the effective contribution of perceived organizational support on organizational citizenship behavior amounted to 53.9% and the rest comes from other factors not examined in this study.

**Key word** : perceived organizational support, organizational citizenship behavior, hotel employees

\*Responsible Author

Globalisasi selalu ditandai dengan terjadinya perubahan-perubahan pesat pada kondisi ekonomi secara keseluruhan yang telah menyebabkan munculnya tuntutan-tuntutan yang tidak bisa dihindari para pelaku ekonomi dan industri. Seiring dengan globalisasi dan perubahan-perubahan yang pesat pada kondisi ekonomi menyebabkan semakin ketatnya persaingan di semua bidang, termasuk industri perhotelan.

Semakin meningkatnya persaingan Hotel Pandanaran sebagai salah satu hotel berbintang tiga di Semarang, dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan agar tidak kalah bersaing dengan hotel-hotel lainnya. Pencapaian kualitas dan keunggulan pelayanan akan membuat pelanggan puas dan loyal (Saibang & Schwindt dalam Colakoglu *et al.*, 2010, h. 125). Kepuasan dan kelayakan pelanggan tergantung pada sikap, kinerja dan perilaku karyawan (Kusluva & Kusluva dalam Colakoglu *et al.*, 2010, h. 125), sehingga perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas sumber daya yang dimiliki, untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Karyawan yang berkualitas selain melakukan tugas utamanya cenderung menunjukkan perilaku kewarganegaraan atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Organ (dalam Jahangir *et al.*, 2004, h. 75) mengungkapkan bahwa organisasi akan dapat bertahan atau berhasil jika anggotanya memiliki OCB atau berperilaku sebagai warga organisasi yang baik dengan terlibat dalam segala macam perilaku positif.

Kemauan karyawan untuk memunculkan OCB dalam dirinya, tergantung pada tujuan apa yang ingin diraihinya dengan bergabung dalam organisasi bersangkutan. Kemauan karyawan untuk memberikan sumbangan kepada tempat kerjanya sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi tujuan dan harapan-harapan karyawannya.

Tumwesigye (2010, h. 943), pemenuhan tujuan dan harapan-harapan karyawan akan membentuk komitmen kerja, karyawan yang berkomitmen akan menunjukkan perilaku *extra-role* sebagai balasan atas apa yang telah diberikan organisasi kepadanya sementara sebaliknya individu yang memiliki komitmen rendah cenderung tidak mau menunjukkan perilaku *extra-role* di organisasi.

Perilaku OCB muncul karena karena karyawan mengidentifikasi dirinya dengan organisasi sehingga karyawan bangga menjadi anggota organisasi dan menjadikan tujuan organisasi menjadi tujuannya. Karyawan akan merasa puas apabila dapat melakukan suatu yang lebih kepada organisasi. Perasaan sebagai anggota dan puas bila melakukan suatu yang lebih hanya terjadi jika karyawan memiliki persepsi dukungan organisasi yang positif.

Eisenberger (dalam Rhoades & Eisenberger, 2002, h. 698) mengungkapkan bahwa OCB berkembang sejalan dengan seberapa besar perhatian organisasi pada tingkat kesejahteraan karyawan dan penghargaan organisasi terhadap kontribusi mereka. Keyakinan karyawan yang tinggi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support* / POS) kepada kualitas kehidupan kerja mereka akan menimbulkan rasa hutang budi dalam diri mereka pada organisasi sehingga mereka akan merasa memiliki kewajiban untuk membayarnya. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti sejauhmana hubungan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

## **OCB**

Organ *et al.* (2006, h. 3) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individual yang bersifat sukarela, secara tidak langsung atau eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan secara keseluruhan mendorong efektifitas dan efisiensi fungsi-fungsi organisasi.

Menurut Organ *et al.* (2006, h. 251), OCB memiliki lima dimensi, yaitu : *Altruism* perilaku menolong sesama rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam mengerjakan tugas-tugas yang berkaitan dengan organisasi. *Conscientiousness* (kepatuhan) perilaku karyawan dalam usahanya untuk melakukan suatu hal lebih dari yang diharapkan perusahaan yaitu dengan taat pada kebijakan organisasi dalam mempertahankan jadwal kerja, kehadiran, mematuhi peraturan. *Sportmanship* (sportifitas) perilaku karyawan yang memberikan toleransi terhadap keadaan atau situasi yang kurang ideal di tempat kerja dengan lebih menekankan aspek positif organisasi dari pada aspek-aspek negatifnya misalnya mengajukan keluhan atau protes. *Courtesy* (kesopanan)

Perilaku karyawan dalam menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. *Civic Virtue* perilaku karyawan yang mencerminkan tanggung jawab pada organisasi.

Menurut Podsakoff *et al.* (dalam Garay, 2006, h. 35), ada empat faktor yang mendorong munculnya OCB dalam diri karyawan yaitu karakteristik individual, karakteristik tugas, karakteristik organisasional, dan perilaku pemimpin. Karakteristik individu ini meliputi persepsi keadilan, kepuasan kerja, komitmen organisasional, karakteristik tugas meliputi kejelasan atau ambiguitas peran, sementara karakteristik organisasional meliputi struktur organisasi, dan model kepemimpinan. Lebih lanjut dikatakan bahwa *job attitudes*, karakteristik tugas dan perilaku pemimpin ditemukan memiliki hubungan yang lebih kuat terhadap OCB dibandingkan penyebab lainnya.

## **POS**

Menurut Eisenberger *et al* (dalam Coyle *et al*, 2004, h. 207) POS adalah tingkat kepercayaan karyawan atas penghargaan yang diberikan organisasi terhadap kontribusi mereka (*valuation of employees' contribution*) dan perhatian organisasi pada kesejahteraan mereka (*care about employees' well-being*). Tingkat kepercayaan karyawan terhadap dukungan organisasi ini akan dipengaruhi oleh evaluasi mereka atas pengalaman dan pengamatan tentang cara organisasi memperlakukan karyawan-karyawannya secara umum.

Menurut Rhoades & Eisenberger (2002, h. 699) POS memiliki aspek-aspek yang berasal dari definisinya, yaitu Penghargaan pada kontribusi karyawan dan perhatian atau peduli terhadap kesejahteraan karyawan

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan 52 karyawan sebagai subjek penelitian dengan karakteristik karyawan kontrak, berpendidikan minimal SMA/SMK, masa kerja minimal satu tahun.

Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan Skala psikologi terdiri dari Skala *Organizational Citizenship Behavior* dan Skala *Perceived Organizational Support*. Skala *Organizational Citizenship Behavior* disusun

berdasarkan dimensi *Organizational Citizenship Behavior* menurut Organ *et al.* Skala *Perceived Organizational Support* disusun berdasar aspek *Perceived Organizational Support* menurut Rhoades & Eisenberger (2002, h. 699)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Hotel Pandanaran Semarang. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Hotel Pandanaran Semarang. Hasil tersebut ditunjukkan dengan angka koefisien korelasi sebesar 0,734 dengan nilai  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ). Koefisien korelasi tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara *Perceived Organizational Support* (POS) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Tingkat signifikan sebesar  $p<0,05$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Hotel Pandanaran Semarang dapat diterima.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa karyawan Hotel Pandanaran Semarang mempunyai tingkat *perceived organizational support* yang positif sehingga menimbulkan *organizational citizenship behavior*. Hal ini sesuai dengan arah persamaan garis regresi yang menyatakan bahwa penambahan satu skor variabel *perceived organizational support*, maka variabel *organizational citizenship behavior* mengalami kenaikan sebesar 0,613.

Dukungan organisasi, baik pemberian penghargaan kepada karyawan akan dapat menciptakan suatu komitmen bagi karyawan untuk tetap bertahan di organisasi. Dukungan organisasi dapat berarti menghargai kontribusi karyawan,

mendengar keluhan, merasa bangga akan hasil kinerja atau prestasi karyawannya dan memenuhi kebutuhan karyawannya. Adanya persepsi dukungan organisasi yang diberikan organisasi kepada karyawan menjadikan karyawan termotivasi untuk berperilaku OCB.

Berdasarkan kategorisasi 0,539 subjek penelitian cenderung berada pada kategori tinggi dengan rentang nilai skor antara 88-104. Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa *perceived organizational support* karyawan Hotel Pandanaran berada pada kategori tinggi.

Berdasarkan kategorisasi *organizational citizenship behavior* subjek penelitian cenderung berada pada kategori tinggi dengan rentang nilai skor antara 85,25-100,75. Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Pandanaran berada pada kategori tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian nilai koefisien determinasi (*R Square*) pada penelitian ini sebesar 0,539 yang berarti bahwa variabel *perceived organizational support* memberikan sumbangan efektif sebesar 53,9% terhadap *organizational citizenship behavior*. Kondisi tersebut menyatakan bahwa tingkat konsistensi variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 53,9% dapat diprediksi oleh variabel *perceived organizational support*.

Peneliti sudah berusaha untuk dapat mencapai hasil semaksimal mungkin, tetapi dalam kenyataannya penelitian ini tidak luput dari kendala dan keterbatasan. Keterbatasan terutama berkaitan dengan pengisian skala dimana saat dilakukan penelitian, peneliti tidak dapat mengamati secara langsung beberapa subjek karena subjek meminta untuk membawa skala dan dikembalikan keesokan harinya. Kondisi ini memungkinkan terjadi bias dalam pengambilan data penelitian yang tidak sesuai dengan kondisi sesungguhnya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dengan *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) pada karyawan Hotel Pandanaran Semarang. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

### **1. Bagi Karyawan**

Penelitian ini menunjukkan cenderung tingginya *perceived organizational support* dan *organizational citizenship behavior*. Kondisi ini perlu untuk terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara pro aktif terhadap setiap pengambilan keputusan dan kebijakan, sehingga karyawan dapat memahami keputusan tersebut, berkontribusi dengan memberikan ide atau gagasan ketika diadakan evaluasi atau diskusi agar dapat tercipta komunikasi dua arah yang baik diantara karyawan, pimpinan, dan manajemen sehingga dapat tercapai keselarasan harapan dari pihak-pihak terkait tersebut, menerapkan nilai-nilai perusahaan dalam menjalankan pekerjaan meningkatkan kepercayaan dan optimisme bahwa organisasi mendukung karyawan dan yakin bahwa kesuksesan organisasi merupakan kesuksesan kerja karyawan, sehingga keinginan untuk dapat bekerja maksimal dapat tercapai dan keinginan untuk lebih memajukan organisasi semakin besar.

### **2. Bagi perusahaan**

Perusahaan diharapkan memiliki inovasi-inovasi dalam membuat kebijakan dalam hal meningkatkan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan motivasi para karyawan untuk memunculkan OCB sehingga produktivitas karyawan lebih baik lagi. Mengadakan acara pertemuan antar karyawan dan manajer sehingga dapat mempertahankan kedekatan antara karyawan dengan atasan sehingga komunikasi juga lancar.

Komunikasi yang lancar diharapkan atasan lebih terbuka dalam berkomunikasi dengan bawahan, mampu memberikan dukungan dan menyalurkan aspirasi bawahan. Memberikan pelatihan-pelatihan yang menarik, Memberikan *reward* pada karyawan jika memiliki kinerja yang baik. Mengerti kondisi karyawan jika mengalami kesulitan. Kondisi yang demikian dapat membawa pengaruh positif bagi atasan karena karyawan akan mengembangkan persepsi yang positif pada dukungan organisasi.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan penemuan informasi dilapangan, bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian terhadap variabel penelitian *organizational citizenship behavior*, dapat melakukan penelitian dengan meneliti variabel-variabel lain yang turut berperan dalam terbentuknya *organizational citizenship behavior*, antara lain kepemimpinan, iklim organisasi, komunikasi antara atasan dan bawahan. Hasil penelitian dilapangan menemukan bahwa variabel-variabel tersebut merupakan faktor lain yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Colakoglu, U., Culha, O., & Atay, H. 2010. The Effects of Perceived Organisational Support On Employees' Affective Outcomes: Evidence From The Hotel Industry. *Tourism and Hospitality Management*, Vol. 16, No. 2, 125-150.
- Jahangir, N., Akbar, M.M., & Haq, M. 2004. Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *BRAC Univercity Journal*. Vol. 1, No. 2, 75-85.
- Tumwesigye, G. 2010. The Relationship between Perceived Organizational Support and Turnover Intentions in a Developing Country: The Mediating Role of Organizational Commitment. *African Journal of Bussines Management*, Vol. 4 No. 6, 942-952.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. 2002. Perceived Organizational Support : A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 4, 698-714.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie S. P. 2006. *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, And Consequences*. London: Sage Publications.
- Garay, H.D.V. 2006. Kinerja Extra-Role dan Kebijakan Kompensasi. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 8. No. 1. 33-42.
- Coyle, J., Saphiro, Shore, L., Taylor, S., & Tetrick, L. 2004. *The employment relationship: Examining psychological and contextual perspectives*. Oxford : Oxford University Press.