



PERAN KEPUASAN KERJA MEMEDIASI PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN PT. INDOCITRA JAYA SAMUDERA JEMBRANA BALI

Adinda Putri Wijayanti¹ I Gusti Salit Ketut Netra²

Abstract

Keywords:

Organizational Citizenship Behavior;
Perceived Organizational Support;
Job satisfaction.

Human resource management is a must if an organization wants to develop and compete with other organizations. Organizations need to pay attention to employee organizational citizenship behavior, because organizational citizenship behavior is very important to support the effectiveness of organizational functions. This study aims to analyze the role of job satisfaction in mediating the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior of employees of PT. Indocitra Jaya Samudera. The number of samples in this study were 116 respondents with the method of determining saturated sampling. Collecting data through interviews and distributing questionnaires. The data were analyzed using path analysis techniques. The results showed that perceived organizational support had a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, perceived organizational support had a positive and significant effect on job satisfaction, job satisfaction had a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, job satisfaction had a partial role in mediating the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior.

Kata Kunci:

Organizational Citizenship Behavior;
Perceived Organizational Support;
Kepuasan Kerja.

Abstrak

Pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu keharusan jika sebuah organisasi ingin berkembang dan bersaing dengan organisasi lain. Organisasi perlu memperhatikan *organizational citizenship behavior* karyawan, karena perilaku *organizational citizenship behavior* sangat penting untuk menunjang keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 116 responden dengan metode penentuan *sampling* jenuh. Pengumpulan data melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Data dianalisis menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja berperan parsial dalam memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Koresponding:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
Email:
adinda716232@gmail.com

PENDAHULUAN

Pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu keharusan jika sebuah organisasi ingin berkembang dan bersaing dengan organisasi lain. Aswin & Rahyuda (2017) mengemukakan bahwa perilaku yang dituntut oleh perusahaan tidak hanya berfokus pada perilaku in-role (mengerjakan tugas sesuai *job desc*), tetapi juga berkontribusi pada *extra-role* untuk membantu pencapaian tujuan perusahaan. Kinerja *extra-role* dikenal sebagai *organizational citizenship behavior* atau OCB (Anata dan Suwandana, 2019). Lakshmi (2015) mendefinisikan OCB sebagai perilaku positif tenaga kerja dalam perusahaan yang dilakukan secara sadar dan sukarela untuk berkontribusi lebih dari tanggungjawab utama dalam perusahaan untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara efektif. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Sahrah, 2017).

Penelitian ini dilakukan pada PT. Indocitra Jaya Samudera merupakan perusahaan Industri bidang perikanan berskala besar di Indonesia dalam bentuk pengalengan ikan dan tepung ikan. Hasil pra-survei yang dilakukan pada perusahaan menemukan bahwa tingkat *organizational citizenship behavior* karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera tergolong rendah. Karyawan juga menyatakan merasa kurang diperhatikan dengan perusahaan ketika mengalami kesulitan dalam melakukan pekerjaan, hanya karyawan tertentu yang aktif dilibatkan dalam kegiatan insidental perusahaan dan masih terdapat karyawan yang mengalami keluhan mengenai pekerjaan atau situasi dalam bekerja. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Divisi Personalia PT. Indocitra Jaya Samudera beliau menyatakan bahwa keluhan karyawan biasanya terkait dengan sistem lembur, meskipun sudah diberikan gaji tambahan tetapi masih saja terjadinya keluhan karyawan. Karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera menyatakan bahwa keluhan ini dikarenakan gaji yang diberikan perusahaan kurang sesuai dengan beban kerja yang diterima. Permasalahan tersebut diduga merupakan salah satu indikasi kurangnya *perceived organizational support* yang menimbulkan rasa ketidakpuasan kerja karyawan, sehingga menyebabkan rendahnya tingkat *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera.

Hasil penelitian terdahulu menemukan ada beragam faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* karyawan di suatu perusahaan. Menurut Azhar dkk. (2019) salah satunya yaitu *perceived organizational support*. Dapat didefinisikan sebagai keyakinan karyawan mengenai sejauh mana perusahaan (Oladunmoye, 2017). Penelitian yang dilakukan Prasetyo dan Endarwati (2016) menyatakan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Karyawan yang memperoleh dukungan organisasi akan memiliki rasa tanggung jawab untuk membalas perlakuan tersebut, sehingga secara akan memberikan kinerja terbaiknya dan mengembangkan perilaku OCB sebagai bentuk balasan atas apa yang telah diberikan oleh perusahaan menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan. *Perceived organizational support* tidak hanya mempengaruhi mempengaruhi *organizational citizenship behavior* tetapi juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (Sarianti, 2018). Kepuasan karyawan berperan penting dalam perusahaan karena jika karyawan tidak puas dengan perusahaan maka karyawan tidak dapat bekerja dengan baik dan cenderung akan berdampak negatif bagi perusahaan (Puspitasari, 2019). Menurut Cahayu & Rahyuda (2019) *perceived organizational support* dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja, ketika perusahaan memberikan dukungan terhadap karyawan yang berprestasi serta memberikan *feedback* yang sesuai dengan kinerja karyawan maka akan timbul rasa kepuasan dalam diri karyawan pada perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan faktor terpenting bagi keberhasilan organisasi (Biason, 2020), sehingga dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (Azhar, 2019). Penelitian yang

dilakukan Sadhana & Satria (2020) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Karyawan yang puas terhadap pekerjaannya akan lebih bersemangat dalam menjalankan pekerjaan (Kusuma, 2018). Karyawan yang merasa puas akan dapat bertindak menguntungkan organisasi melalui perilaku OCB. Perusahaan yang memberikan dukungan dan perhatian serta kepedulian terhadap karyawannya melalui *perceived organizational support* maka akan menimbulkan perasaan puas karyawan atas pekerjaannya, dan karyawan ketika merasa puas atas *feedback* yang diberikan oleh perusahaan, maka karyawan akan meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* terhadap perusahaan dengan memberikan kinerja terbaiknya dan peran ekstra dalam melakukan pekerjaan serta membantu perusahaan dalam mencapai tujuan (Pattanayak, 2017).

Berdasarkan uraian diatas dan pembahasan hasil penelitian terlebih dahulu maka diajukan hipotesis sebagai berikut, H1: *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, H2: *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja H3: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* H4: Kepuasan kerja memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*. Dilakukan pada PT. Indocitra Jaya Samudera, dikarenakan adanya fenomena tingkat *organizational citizenship behavior* karyawan tergolong rendah menurut hasil pra-survei. Variabel penelitian diukur dengan skala likert dengan menggunakan beberapa indikator pada masing-masing variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera yang berjumlah 116 orang. Metode yang digunakan dalam penentuan sampel ini adalah metode *sampling* jenuh, yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2017), sehingga jumlah sampel sebanyak 116 orang karyawan. Penelitian ini termasuk jenis kuantitatif dengan data penelitian diperoleh dari sumbernya langsung (data primer) dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian. Peneliti juga melakukan wawancara dengan para responden untuk memperkuar hasil data yang terkumpul. Instrument penelitian berupa kuesioner maka harus dilakukan uji validitas dan reabilitasnya untuk memastikan layak atau tidaknya data yang digunakan. Data kemudian dianalisis dengan menggunakan pengujian sebagai berikut: analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis jalur. Adapun persamaan structural pengujian pengaruh langsung sebagai berikut:

$$Z = \beta_2 X + e_1 \dots \dots \dots (1)$$

$$Y = \beta_1 X + \beta_3 Z + e_2 \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

X = *perceived organizational support*

Y = *organizational citizenship behavior*

Z = kepuasan kerja

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$ = koefisien regresi variabel

e = *error*

Untuk menguji pengaruh tidak langsung maka digunakan persamaan berikut:

$$Sab = \sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2} \dots \dots \dots (3)$$

$$Z = \frac{ab}{Sab} \dots \dots \dots (4)$$

Keterangan:

Sab = besarnya standar error tidak langsung

Sa = standar error koefisien a

Sb = standar error koefisien b

a = koefisien jalur X terhadap Z

b = koefisien jalur Z terhadap Y

ab = hasil kali koefisien jalur X terhadap koefisien jalur Z (a) dengan jalur Z terhadap Y (b)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden PT. Indocitra Jaya Samudera yang dijadikan sampel sebanyak 116 orang. Dilihat dari usia, responden yang memiliki usia 26-30 tahun mendominasi dengan presentase sebesar 50,9 persen. Dilihat dari jenis kelamin, responden dengan jenis kelamin laki-laki mendominasi dalam penelitian ini dengan presentase sebesar 56,9 persen. Dilihat dari status pernikahan, responden yang sudah menikah mendominasi dalam penelitian ini dengan presentase sebesar 50,9 persen. Dilihat dari Pendidikan, responden pendidikan SMA/Sederajat mendominasi dengan persentase sebesar 50 persen. Dalam penelitian ini jika dilihat dari masa kerja, responden yang bekerja selama 6-10 tahun mendominasi dengan persentase sebesar 50,9 persen.

Hasil uji instrument berupa uji validitas dan uji reabilitas menemukan bahwa seluruh instrumen variabel penelitian yaitu *organizational citizenship behavior*, *perceived organizational support* dan kepuasan kerja telah memenuhi syarat uji validitas yang dimana nilai *pearson correlation* masing-masing instrumen berada diatas 0,3. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrumen penelitian tersebut valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Sementara uji reliabilitas pada masing-masing variabel yaitu *organizational citizenship behavior* sebesar 0,965, *perceived organizational support* sebesar 0,974 dan kepuasan kerja sebesar 0,950 yang memiliki nilai yang berada pada titik diatas 0,6 yang ditunjukkan pada hasil *Cronbach's Alpha*. Jadi dapat dinyatakan bahwa seluruh instrumen variabel telah memenuhi syarat reliabilitas atau kehandalan sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Variabel *organizational citizenship behavior* pada penelitian ini merupakan variabel endogen yang diukur dengan 5 pernyataan yang berhubungan dengan *organizational citizenship behavior* dan disimbolkan dengan Y serta ditanggapi menggunakan 5 poin Skala *Likert*. Nilai rata-rata tertinggi jawaban responden pada variabel *organizational citizenship behavior* ditunjukkan pada pernyataan "Saya tidak mengeluh tentang segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi" dengan nilai rata-rata sebesar 3,57. Nilai rata-rata terendah adalah pernyataan "Saya menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah interpersonal" dengan nilai rata-rata sebesar 3,22.

Variabel *perceived organizational support* pada penelitian ini merupakan variabel eksogen yang diukur dengan 8 pernyataan yang berhubungan dengan *perceived organizational support* dan disimbolkan dengan X serta ditanggapi menggunakan 5 poin Skala *Likert*. Nilai rata-rata tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan "Saya merasa bahwa organisasi sangat memperhatikan setiap pendapat yang saya berikan, Saya merasa organisasi selalu bersedia membantu ketika saya mempunyai masalah, dan Saya merasa organisasi mau memaafkan kesalahan yang pernah saya lakukan" dengan nilai rata-rata sebesar 3,46. Nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan "Saya merasa organisasi telah memberikan kesempatan kepada saya untuk bisa berkembang" dengan nilai rata-rata sebesar 3,16.

Variabel kepuasan kerja pada penelitian ini merupakan variabel mediasi yang diukur dengan 5 pernyataan yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan disimbolkan dengan Z serta ditanggapi menggunakan 5 poin *Skala Likert*. Nilai rata-rata tertinggi jawaban responden pada variabel kepuasan kerja ditunjukkan pada pernyataan “Saya puas terhadap pengawasan yang diberikan atasan saya” dengan nilai rata-rata sebesar 3,46. Nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Saya puas terhadap gaji yang saya terima dari organisasi”, dengan nilai rata-rata sebesar 3,40.

Pengujian normalitas dilakukan menggunakan analisis statistik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*, apabila nilai *Asymp. Sig. Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari nilai *alpha* sebesar 0,05 ($\text{Sig} > \alpha$) maka data tersebut berdistribusi normal. Hasil pengujian diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed) Kolmogorov-Smirnov* adalah sebesar 0,200 dan 0,093, lebih besar dibandingkan dengan nilai *alpha* sebesar 0,05 maka mengindikasikan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan menganalisis nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai *tolerance* dan nilai VIF digunakan untuk mengukur variabilitas variabel independen atau hubungan antar variabel independen, jika nilai *tolerance* kurang dari 0,1 atau nilai VIF lebih dari 10 maka menunjukkan adanya multikolinearitas. Hasil pengujian diketahui bahwa tidak terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,1 dan juga tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10, maka dari itu model regresi pada penelitian ini bebas dari gejala multikoleniaritas.

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan melalui metode glejser. Metode glejser meregresikan model regresi untuk mendapatkan nilai residualnya, kemudian nilai residual tersebut diabsolutkan dan dilakukan regresi dengan semua variabel independen. Hasil uji diperoleh bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi yaitu 0,341, 0,962, dan 0,182 yang memiliki nilai lebih besar dari 0,05 yang mengindikasikan bahwa penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Tabel 1.
Hasil Analisis Jalur Substruktur 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig. uji t
	B	Std. Error			
(Constant)	1,379	0,259		5,314	0,000
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,605	0,075	0,605	8,114	0,000
R²	: 0,366				

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Z = 0,605 X + e_1 \dots \dots \dots (5)$$

Persamaan tersebut dapat diartikan yaitu:

Nilai koefisien regresi variabel *perceived organizational support* bernilai positif yaitu sebesar 0,605 memiliki arti bahwa apabila *perceived organizational support* meningkat maka kepuasan kerja akan mengalami peningkatan sebesar 0,605. Nilai signifikansi uji t kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *perceived organizational support* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Nilai konstanta 1,379 memiliki arti bahwa apabila nilai *perceived organizational support* sama dengan nol maka nilai kepuasan kerja sebesar 1,379. Besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen yang ditunjukkan oleh nilai determinasi total (*R square*) sebesar 0,366 mempunyai arti bahwa sebesar 36,6% variasi kepuasan kerja dipengaruhi oleh variasi

perceived organizational support, sedangkan sisanya sebesar 63,4% dijelaskan oleh 1571 factor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Tabel 2.
Hasil Analisis Jalur Substruktur 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig. uji t
	B	Std. Error			
(Constant)	0,849	0,289		2,940	0,004
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,367	0,093	0,355	3,930	0,000
Kepuasan Kerja	0,378	0,093	0,365	4,049	0,000

R²: 0,416

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,355X + 0,365Z + e_2 \dots \dots \dots (6)$$

Persamaan struktural tersebut dapat diartikan yaitu:

Nilai koefisien regresi masing-masing variabel eksogen bernilai positif, variabel *perceived organizational support* memiliki koefisien sebesar 0,355 memiliki arti bahwa apabila *perceived organizational support* meningkat maka *organizational citizenship behavior* akan mengalami peningkatan sebesar 0,355. Variabel kepuasan kerja memiliki koefisien sebesar 0,365 memiliki arti bahwa apabila kepuasan kerja meningkat maka *organizational citizenship behavior* akan meningkat sebesar 0,365. Nilai signifikansi uji t kurang dari 0,05. Nilai konstanta 0,849 memiliki arti bahwa apabila nilai *perceived organizational support* dan kepuasan kerja sama dengan nol, maka nilai *organizational citizenship behavior* sebesar 0,849. Besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen yang ditunjukkan oleh nilai determinasi (R Square) sebesar 0,416 mempunyai arti bahwa sebesar 41,6% variasi *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh variasi *perceived organizational support* dan kepuasan kerja, sedangkan sisanya 58,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Hasil perhitungan nilai koefisien determinasi total didapatkan sebesar 0,630 mempunyai arti bahwa sebesar 63% variasi *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera dipengaruhi oleh *perceived organizational support* dan kepuasan kerja, sedangkan sisanya 37% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Tabel 3.
Pengaruh Langsung Dan Pengaruh Tidak Langsung Serta Pengaruh Total Perceive Organizational Support (X), Kepuasan Kerja (Z) dan Organizational Citizenship Behavior (Y)

Pengaruh variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung melalui Z	Pengaruh Total	Signifikan	Hasil
X→Z	0,605		0,605	0,000	Signifikan
X→Y	0,355	0,221	0,576	0,000	Signifikan
Z→Y	0,365		0,365	0,000	Signifikan
Pengaruh Langsung Perceived Organizational Support (X) Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) Tanpa Melibatkan Kepuasan Kerja (Z)					
X→Y	0,576		0,576	0,000	Signifikan

Sumber: Data Diolah, 2021

Hasil ringkasan pengaruh langsung dan tidak langsung dapat dijelaskan sebagai berikut: Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada penelitian yang dilakukan terhadap karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera tentang pengaruh langsung *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* didapatkan hasil sebesar 0,355 atau 35,5%. Pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja pada penelitian yang dilakukan terhadap karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera tentang pengaruh langsung *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja didapatkan hasil sebesar 0,605 atau 60,5%. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada penelitian yang dilakukan terhadap karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera tentang pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* didapatkan hasil sebesar 0,365 atau 36,5%. Hal ini berarti bahwa variabel *organizational citizenship behavior* lebih besar dipengaruhi oleh kepuasan kerja dari pada *perceived organizational support*. Peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*, pada penelitian yang dilakukan terhadap karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera didapatkan hasil bahwa *perceived organizational support* memiliki pengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 0,355 dan pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* tanpa melalui kepuasan kerja sebesar 0,576 dengan memperoleh hasil signifikan.

Uji Sobel digunakan untuk menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel *perceived organizational support* (X) ke variabel *organizational citizenship behavior* (Y) melalui variabel kepuasan kerja (Z). Berdasarkan hasil Uji Sobel diperoleh nilai $Z = 3,507 > 1,96$ yang berarti variabel *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dengan mediasi kepuasan kerja, sehingga kepuasan kerja merupakan variabel mediasi pengaruh signifikan antara *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera, sehingga hipotesis keempat diterima. Hasil ini didukung oleh pernyataan Suyana (2016) apabila pengaruh variabel independen terhadap variabel mediasi adalah signifikan, pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen adalah signifikan, pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen pada model dengan melibatkan variabel mediasi adalah signifikan, dan pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen tanpa melibatkan variabel mediasi adalah signifikan, maka dikatakan sebagai variabel mediasi sebagian (*partial mediation*). Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berperan memediasi secara parsial hubungan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, maka semakin baik *perceived organizational support* maka *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera semakin meningkat, sehingga hipotesis pertama diterima. Hasil positif dan signifikan dikarenakan apabila karyawan merasakan dukungan dan kepedulian tinggi yang diberikan oleh organisasi telah sesuai dengan yang diharapkan akan membuat karyawan membalas dengan bekerja di luar standar dan mengembangkan perilaku *organizational citizenship behavior* sebagai bentuk balas jasa terhadap organisasi tersebut. Karyawan yang memperoleh dukungan organisasi akan memiliki rasa tanggung jawab untuk membalas perlakuan tersebut dengan perlakuan yang baik pula dengan mengembangkan sikap OCB pada organisasi (Maula & Afriyanti, 2017). Sejalan dengan penelitian Safitri dan Riyanto (2020), AlKerdawy (2014), Osman *et al.* (2015), Yoga & Yulihastri (2021), Azim & Dora (2016) juga menyatakan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, maka semakin baik *perceived organizational support* maka semakin meningkat kepuasan kerja pada karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera, sehingga hipotesis

kedua diterima. Hasil positif dan signifikan dikarenakan organisasi yang memberikan dukungan semestinya kepada karyawan seperti perhatian dan rasa keadilan terhadap semua karyawan akan menimbulkan kesejahteraan pada karyawan sehingga karyawan merasakan kepuasan kerja. Sadhana dan Satrya (2020) menyatakan apabila organisasi menghargai kontribusi dari karyawannya dengan memberikan imbalan finansial dan non finansial yang sesuai dengan kinerja karyawan, maka karyawan akan merasa diperhatikan oleh perusahaan dan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan karyawan terhadap manajemen perusahaan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Novira dan Martono (2015), Bernarto *et al.* (2020), Maula & Afriyanti (2017), Cahayu & Rahyuda (2019) juga menyatakan bahwa *perceived organizational support* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, dengan kata lain apabila kepuasan kerja meningkat maka *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera juga akan semakin meningkat, sehingga hipotesis ketiga diterima. Kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* memperoleh hasil positif dan signifikan dikarenakan karyawan yang merasakan kesejahteraan dan kepuasan dalam bekerja akan memberikan kinerja terbaiknya seperti mengembangkan perilaku OCB dalam bekerja. Kepuasan kerja akan membuat karyawan merasa senang dan puas dalam menjalankan tugas dan pekerjaan, hal tersebut diyakini dapat mendorong peningkatan perilaku OCB karyawan. Menurut Nabilla & Riyanto (2020) kepuasan kerja yang dirasakan karyawan akan membuat karyawan meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Aswin & Rahyuda, 2017), Sadhana & Satrya (2020) Baraba & Wijayanti (2016) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dengan mediasi kepuasan kerja, sehingga kepuasan kerja merupakan variabel mediasi pengaruh signifikan antara *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera, sehingga hipotesis keempat diterima. Berdasarkan hasil analisis data bahwa kepuasan kerja memiliki peran mediasi secara parsial hubungan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*. Organisasi yang memberi dukungan terhadap karyawan baik secara finansial dan non finansial akan membuat karyawan menghasilkan kepuasan kerja yang tinggi dan tekad untuk memiliki peran ekstra di luar pekerjaannya (Sadhana & Satrya, 2020). Kepuasan kerja dapat menjadi variabel mediasi antara hubungan *perceived organizational support* dan *organizational citizenship behavior* (Puspitasari dkk., 2019). Penelitian yang dilakukan Pattanayak *et al.* (2017) dan Islam *et al.* (2014) menemukan hasil bahwa kepuasan kerja memiliki efek mediasi penuh terhadap hubungan *perceived organizational support* dan *organizational citizenship behavior*.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin baik *perceived organizational support* maka *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera juga akan semakin meningkat. *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin baik *perceived organizational support* maka kepuasan kerja karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera juga akan semakin meningkat. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational*

citizenship behavior pada karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin meningkat kepuasan kerja maka *organizational citizenship behavior* karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera juga akan semakin meningkat. Kepuasan kerja berperan memediasi pengaruh antara *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera sebagai variabel mediasi sebagian (*partial mediation*). Hal ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* memberikan dampak yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* jika di mediasi oleh kepuasan kerja. Hal ini berarti bahwa *organizational citizenship behavior* karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera sangat tergantung pada kepuasan kerja dan juga *perceived organizational support*.

Berdasarkan hasil analisis dari simpulan, maka dapat disampaikan saran yang berkenaan pada penelitian ini yang diharapkan dapat membantu pihak PT. Indocitra Jaya Samudera dalam menangani karyawan mereka. Penelitian ini membuktikan bahwa pihak PT. Indocitra Jaya Samudera perlu memperhatikan beberapa aspek seperti *perceived organizational support* dan kepuasan kerja yang mana hal ini dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* karyawan. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambah variabel-variabel atau faktor-faktor lain yang memiliki hubungan dengan *organizational citizenship behavior* serta mampu untuk memperluas ruang lingkup penelitian yang tidak hanya terbatas pada karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera atau dapat juga mengganti lokasi penelitian agar tidak hanya terfokus pada satu lokasi penelitian, sehingga memberikan suatu pandangan yang lebih dan mampu diimplementasikan secara umum.

REFERENSI

- AlKerdawy, M. M. A. (2014). The Mediating Effects of Duty Orientation on The Relationship Between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior in The Public Banks of Egypt. *International Journal of Business and Management*, 9(8), 155–169.
- Anata P. Y., & Suwandana I. G. M. (2019). Pengaruh Iklim Psikologis dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan OCB di UD. Sekar Jagat. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. 8(10), 1135-1160.
- Aswin, A.E., & Rahyuda. (2017). Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi. *E-jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(5), 2729-2755.
- Azhar, A., Sari, E. Y. D., & Anam, C. (2019). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediator. *AKUNTABEL*, 16(1), 36-46.
- Azim, A. M. M., & Dora, M. T. (2016). Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Psychological Capital. *Journal of Human Capital Development (JHCD)*, 9(2), 99-118.
- Baraba, R., & Wijayanti. (2016). Analisis Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Jurnal manajemen dan bisnis*. 12(1), 1-12
- Bernarto, I., Bachtiar, D., Sudibjo, N., Suryawan, I. N., Purwanto, A., & Asbari, M. (2020). Effect of Transformational Leadership, Perceived Organizational Support, Job Satisfaction Toward Life Satisfaction: Evidences From Indonesian Teachers. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(3), 5495–5503.
- Biason, R. S. (2020). The Effect of Job Satisfaction on Retention. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 8(3), 66–668.
- Cahayu, N. M. A., & Rahyuda, A. G. (2019). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Organisasional Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(10), 6042-6058.
- Islam, T., Khan, S. R., Ahmad, U. N. U., & Ahmed, I. (2014). Exploring the Relationship between POS, OLC, Job Satisfaction and OCB. *Procedia-Social and Behavior Sciences*, 114(1), 164–169.
- Kusuma, A. D., Sunuharjo, B. S., & Iqbal, M. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Mediator Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan PT Telkomsel Branch Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 55(2), 68–74.

- Lakshmi, P. A. V., & Simarmata, N. (2015). Hubungan antara Iklim Organisasi dengan Perilaku Kewargaan Organisasi Pada Karyawan di Perusahaan Ritel. *Jurnal Psikologi Udayana*, 2(1), 25–37.
- Maula, L.A & Afriyanti T.W. (2017). Perceived Organizational Support dan Pengaruhnya Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(4), 556-644.
- Nabilla, A., & Riyanto, S. (2020). The Effect of Job Satisfaction, Perceived Organizational Support, and Organizational Climate with Organizational Citizenship Behavior in PT XYZ's Employee. *Saudi Journal of Humanities and Social Sciences*, 5(8), 438-441.
- Novira, L., & Martono, S. (2015). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Pada Perilaku Kewargaan Organasional Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(3), 181- 188.
- Oladunmoye, E. O. (2017). A Regression Analysis of Perceived Organizational Support, Interpersonal Relationship and Employee Turnover Intention in Southwest Nigeria. *International Journal of Information, Business and Management*, 9(3), 146–274.
- Osman, A., Othman, Y. H., Rana, S. S., Solaiman, M., & Lal, B. (2015). The Influence of Job Satisfaction, Job Motivation & Perceived Organizational Support Towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): a perspective of American-based organization in Kulim, Malaysia. *Asian Social Science*, 11(21), 174-182.
- Pattanayak, S., Mishra, U. S., & Dash, M. (2017). Mediating role of job satisfaction in the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior: An empirical study in indian insurance sector. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(10), 365–374.
- Prasetyo, M.S., & Endarwati, M.L. (2016). Pengaruh Perceived Organizational Support dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Bagian Rumah Tangga Universitas Negeri Yogyakarta, 5(6), 562-573.
- Puspitasari, D., Utami, E.M., & Wijayanti. (2019). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi. *E- journal umpwr*, 1(2), 1-12.
- Sadhana, I. P. D., & Satrya. I. G. B. H. (2020). Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Marga Yumna Adventur. *E-jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2830-2851.
- Safitri, R., & Riyanto, S. (2020). The Effect of Perceived Organizational Support , Organizational Commitment , And Work Motivation to Organizational Citizenship Behavior on Employees of PT . Seacon Terminal. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research*, 54(1), 197–210.
- Sahrah, A. (2017). Perceived Organizational Support Dan Organizational Citizenship Behavior Pada Perawat Rumah Sakit. *Insight: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 19(1), 40-56.
- Sarianti, R., Fitria, Y., & Nazara, E. V. (2018). Identifikasi Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kepuasan Kerja dengan Work Engagement Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 7(1), 24–32.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyana, Utama. (2016). *Aplikasi Analisis Kuantitatif*. Diktat Kuliah Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Yoga, T. C., & Yuliasri, Y. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support, Prosedural Justice Terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat Rsud Rasydin Padang. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 7(1), 102–113.