

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP PRESTASI KERJA DENGAN OCB SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI

Ni Luh Made Ria Puspitasari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia

Email: riapuspita913@yahoo.com

ABSTRAK

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan mediator parsial antara *Perceived Organizational Support* (POS) dan prestasi kerja, sehingga karyawan dengan POS yang tinggi dapat mengembangkan OCB dan lebih berkontribusi terhadap prestasi kerja dan memajukan prestasi kerja melalui OCB. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh POS pada prestasi kerja dengan OCB sebagai variabel pemediasi di Hotel Sheraton Laguna Nusa Dua. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 90 orang karyawan pada divisi *food and beverage*, dengan metode *probability sampling*. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang dianalisis menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Hasil analisis menunjukkan bahwa POS berpengaruh positif pada OCB, POS berpengaruh positif pada prestasi kerja, OCB berpengaruh positif prestasi kerja, dan OCB memediasi hubungan POS dan prestasi kerja.

Kata kunci: *perceived organizational support, organizational citizenship behavior, prestasi kerja*

ABSTRACT

Organizational Citizenship Behavior is a partial mediator between POS and job performance, so that employees with high POS and OCB can develop further contribute to job performance and advance through OCB performance. The purpose of this study was to determine the effect of POS on performance with OCB as a mediating variable at the Sheraton Laguna Nusa Dua. The number of samples taken as many as 90 employees in the food and beverage division, with probability sampling methods. Data obtained by distributing questionnaires were analyzed using path analysis. It was found that POS is positively effect OCB, POS has positively impact on job performance, OCB has positively impact work performance, and OCB mediates the relationship between POS and job performance.

Keywords: *perceived organizational Support, organizational citizenship behavior, job performance*

PENDAHULUAN

Dewasa ini industri hotel menghadapi lingkungan yang semakin kompetitif. Meningkatnya jumlah turis dan perluasan jaringan hotel internasional menuntut pengorbanan dan ketekunan karyawan (Chun-Fang dan Hsieh, 2012). Menurut Noruzy *et al.*, (2011) organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja melampaui pekerjaan atau tugas-tugasnya sebagai sumber efektivitas organisasi.

Efektifitas suatu organisasi dapat dilihat dari interaksi kerja pada tingkat individual, kelompok, dan sistem-sistem organisasi yang menghasilkan output manusia dengan tingkat absensi yang rendah, perputaran karyawan yang rendah, tercapainya kepuasan kerja dan karyawan yang memiliki OCB (Yuniar, dkk 2011).

Menurut Soegandhi, dkk (2013) dalam pencapaian tujuan perusahaan, sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting. Oleh karena itu perusahaan harus selalu menghargai kontribusi dan peduli atas kinerja kerja karyawan. Karyawan yang dihargai kontribusinya maka karyawan akan meningkatkan kinerjanya dengan sukarela untuk pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Vroom (1964) (dalam Robbins dan Coulter, 1999:470), individu cenderung bertindak dengan cara tertentu berdasarkan harapan. Dari teori ini tersirat bahwa, upaya kerja seseorang mengarah pada satu tingkat prestasi, yang selanjutnya akan mengakibatkan satu atau lebih hasil akhir. Bateman dan Snell (2009:153) mengatakan bahwa teori ini mengandung tiga elemen yakni harapan (*expectancy*) adalah kemungkinan yang dirasakan seseorang bahwa upayanya akan memungkinkan untuk mencapai tujuan prestasi. Hal ini karena individu memberikan kontribusi yang melampaui tuntutan perannya, instrumentalitas adalah kemungkinan yang dirasakan seseorang bahwa prestasi akan diikuti dengan hasil tertentu, hubungan prestasi dan hasil adalah konsekuensi yang seseorang terima untuk prestasinya. Ringkasnya, kunci untuk teori harapan adalah pemahaman tujuan-tujuan seorang individu terhadap hubungan antara usaha dan kinerja, kinerja dan penghargaan, antara penghargaan dan pemenuhan individual.

Trianto dan Santosa (2009) mengatakan OCB tidak terdapat pada *job description*, tetapi sangat bermanfaat, karena dapat meningkatkan efektivitas dan kelangsungan

hidup organisasi, khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin tajam. Menurut George and Brief (1992), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan peran ekstra (*extra role*) karyawan yaitu saling menolong antar karyawan, ikut berpartisipasi menyelesaikan masalah yang ada didalam organisasi, dan berbagi ilmu pengetahuan antar karyawan yang didapatkan dari organisasi.

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku yang dipandang perlu untuk keberhasilan tugas. Perilaku rela membantu, tidak cepat putus asa, dan berpartisipasi disetiap hal-hal yang dianggap penting menjalankan prestasi dalam visi dan misi perusahaan. Dengan kata lain, “masyarakat yang memiliki motivasi untuk berprestasi” menilai tugas dari berbagai perspektif. Bagian pembentuk OCB dianggap kunci sukses karyawan yang berprestasi akan tetap menunjukkan OCB selama cukup kesempatan untuk melakukannya. Hasil-hasil penting didasarkan pada kinerja pribadi masyarakat, tujuan tugas yang telah terdefinisi secara jelas, dan umpan balik kinerja yang diterima (Simanulang, 2010).

Menurut Panggalih dan Zulaicha (2012) karyawan yang memiliki OCB, dapat mengendalikan perilakunya, sehingga dapat memilih tindakan terbaik untuk kepentingan organisasi. Kapasitas-kapasitas mewujudkan prestasi merupakan ciri karyawan yang memiliki tingkat emosional stabil.

Hermawati (2012) mengatakan bahwa prestasi kerja merupakan hasil kerja karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan dan telah disepakati bersama. Siagian (2003), memberikan gambaran tentang prestasi kerja ditinjau dari segi keperilakuan, kepribadian seseorang sering menampilkan dirinya dalam bentuk sikap, cara berfikir dan cara bertindak sebagai hal yang mempengaruhi kepribadian seorang manusia. Tingginya keaktifan, loyalitas, dan kepuasan kerja karyawan memberikan umpan balik pada prestasi kerja karyawan.

Ranupandojo dan Husnan (1995:125), mengatakan faktor-faktor yang biasa dipakai untuk menilai prestasi kerja adalah kuantitas, kualitas pekerjaan, kerja sama antar karyawan, kepemimpinan, kehati-hatian, pengetahuan mengenai jabatannya, kerajinan, kesetiaan, dapat tidaknya diandalkan dan inisiatif. Menurut Maharani dan Rahmawati (2010), langkah awal untuk mencapai prestasi kerja yang diharapkan harus dimulai dari disiplin. Seorang karyawan dikatakan disiplin, jika memenuhi tiga faktor, yaitu menaati waktu kerja, melakukan pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan dan norma sosial.

Menurut Han, dkk (2012) Persepsi karyawan atas dukungan yang diberikan oleh organisasi (POS) menjadi

hal yang cukup penting untuk membentuk tingkat kepercayaan karyawan terhadap organisasinya, sehingga organisasi diharapkan tetap selalu memberikan dukungan dan peduli terhadap karyawannya. Persepsi karyawan baik perspektif dari dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support/POS*) buruk atau baik yang dirasakan karyawan akan menimbulkan rasa ikatan emosional positif pada organisasi, sehingga akan merasa memiliki kewajiban untuk membayarnya. *Perceived organizational support* menjadi prediktor OCB yang berhubungan positif dengan prestasi. Pada saat karyawan merasa didukung oleh organisasinya maka mereka akan memberikan umpan baliknya (*feed back*) seperti memberikan lebih untuk organisasinya (Shore dan Wayne, 1993).

Persoalannya adalah bagaimana pengaruh POS pada prestasi kerja dengan OCB sebagai variabel mediasi yang terjadi di Hotel Sheraton Laguna Nusa Dua. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh POS pada prestasi kerja dengan OCB sebagai variabel mediasi.

Hotel Sheraton Laguna Nusa Dua merupakan salah satu hotel bintang lima dan bertaraf internasional di Bali yang mengutamakan pengelolaan tenaga kerja secara baik dan profesional. Salah satu departemen di Hotel Sheraton Laguna Nusa Dua yang bertanggung jawab terhadap pengadaan makanan dan minuman adalah *Food & Beverage Department* dimana karyawan harus bekerja melakukan tugasnya dengan baik dan konsisten memberikan pelayanan terbaik untuk hasil yang terbaik. Apabila tamu mendapatkan pelayanan yang sempurna dari karyawan, maka tamu akan menghabiskan uangnya di hotel tersebut. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pariwisata harus peka terhadap kebutuhan karyawan, sehingga memunculkan POS dan OCB, sehingga menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, karena kontribusi karyawan berdampak pada tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan (Kuruuzum *et al.*, 2009).

Penelitian ini berfokus pada salah satu departemen yaitu *Food & Beverage Department* di Hotel Sheraton Laguna Nusa Dua, karena masih rendahnya tingkat prestasi kerja karyawannya. Ada karyawan yang tidak masuk kerja tanpa sepengetahuan atasan, tidak disiplin waktu, dan tidak melaksanakan tugas dengan benar. Disamping itu karyawan banyak yang mengobrol pada saat bertugas. Penelitian tentang POS, OCB, dan prestasi kerja yang telah disebutkan diatas, dapat memberikan lebih banyak pengetahuan mengenai dunia kerja yang akan segera dihadapi di masa depan, bagaimana seorang pekerja memperlihatkan OCB dan rela memberikan peran ekstra (*extra-role*) bagi perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut, tujuan penelitian ini adalah, (1) mengetahui pengaruh POS pada OCB karyawan di Hotel Sheraton Laguna Nusa Dua, (2) mengetahui pengaruh POS pada prestasi kerja karyawan di Hotel Sheraton Laguna Nusa Dua, (3) mengetahui pengaruh OCB pada prestasi kerja karyawan di Hotel Sheraton Laguna Nusa Dua, (4) mengetahui pengaruh POS pada prestasi kerja dengan OCB sebagai variabel mediasi di Hotel Sheraton Laguna Nusa Dua.

Hipotesis Penelitian

Pengaruh *Perceived Organizational Support* pada *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan prinsip timbal balik, POS pada karyawan tidak hanya membantu rekan kerja, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja mereka sendiri dan komitmen organisasi, sekaligus mengurangi pengunduran diri dan absensi, sehingga merangsang prestasi kerja karyawan (Rhoades dan Eisenberger, 2002; Aselage dan Eisenberger, 2003).

Wayne *et al.*, (1997) yang meneliti pengaruh persepsi pada sikap kerja dan perilaku, menemukan bahwa ketika karyawan merasa penting bagi organisasi, mereka cenderung mengembangkan kepercayaan terhadap organisasi mereka dan bersedia untuk memberikan saran yang lebih kondusif untuk pertumbuhan organisasi, yang merupakan salah satu tindakan nyata OCB. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa POS mempengaruhi OCB secara positif. Setelah organisasi menekankan kebutuhan dan kepentingan karyawan, karyawan merasa ada dukungan dari organisasi. Oleh karena itu, sikap mereka terhadap organisasi dapat menjadi lebih positif, membuat mereka lebih bersedia untuk mengeluarkan usaha lebih untuk hotel, serta memotivasi perilaku proaktif karyawan. Moorman *et al.*, (1998), menunjukan bahwa dengan POS yang lebih tinggi, lebih banyak karyawan akan menampilkan OCB.

Berdasarkan pemikiran tersebut, diajukan hipotesis pertama sebagai berikut.

H₁: *Perceived organizational support* berpengaruh positif pada *organizational citizenship behavior*.

Pengaruh *Perceived Organizational Support* pada Prestasi Kerja.

Lynch *et al.*, (1999) menemukan hubungan positif antara POS dan prestasi kerja. Bahkan ketika kinerja karyawan tidak memuaskan, suatu bisnis dapat diperbaikinya dengan berfokus pada kebutuhan dan kepedulian terhadap karyawan. Setelah karyawan merasa mendapat dukungan organisasi, mereka termotivasi untuk membalas melalui hasil kerja yang berkualitas (Armeli *et al.*, 1998; Eisenberger *et al.*, 1990). Akibatnya, karyawan secara bertahap mengembangkan rasa

tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja organisasi untuk mewujudkan rasa saling menguntungkan (Eisenberger *et al.*, 1990).

Penelitian tentang POS dan prestasi kerja, meskipun dilakukan pada latar penelitian yang berbeda, juga menunjukkan hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut (Rhoades dan Eisenberger, 2002; Hochwarter *et al.*, 2006; Witt dan Ferris, 2003).

Berdasarkan pemikiran tersebut, diajukan hipotesis kedua sebagai berikut.

H₂: *Perceived organizational support* berpengaruh positif pada prestasi kerja.

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* pada Prestasi Kerja

Babin dan Boles, (1996) meneliti persepsi karyawan terhadap prestasi pekerjaan. Prestasi kerja mengacu pada pekerjaan yang berhubungan dengan perilaku dan perbandingan produktivitas pribadi karyawan. Prestasi kerja mengarah pada harapan organisasi dan persyaratan, dan perilaku kerja sesuai dengan persyaratan organisasi seperti kualitas kerja, efisiensi, dan kesadaran.

Penelitian Yoon dan Suh, (2003), menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif antara OCB dengan persepsi terhadap kualitas layanan pelanggan. Dinyatakan bahwa untuk karyawan yang terlibat pada industri pariwisata, prestasi kerjanya dipengaruhi secara positif oleh OCB. Oleh karena itu, OCB karyawan berhubungan dengan peningkatan kerjasama antar karyawan, bantuan proaktif dalam menyelesaikan masalah bagi orang lain, dan kesediaan untuk hadir dan berpartisipasi dalam kegiatan organisasi dan pertemuan. Ini mengubah keseluruhan pikiran dan suasana sosial organisasi, yang lebih meningkatkan prestasi kerja karyawan secara keseluruhan.

Menurut Trianto dan Santosa (2009), secara umum karyawan menginginkan penghargaan atas prestasi kerja, memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, dan melanjutkan pekerjaan dalam organisasi tersebut. Itu berarti, karyawan menginginkan organisasinya menjadi tempat kerja yang baik, pada saat sekarang maupun di masa yang akan datang. Berdasarkan pemikiran tersebut, diajukan hipotesis ketiga.

H₃: *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif pada prestasi kerja.

***Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Mediasi Hubungan antara *Perceived Organizational Support* dan Prestasi Kerja.**

Sejumlah peneliti telah menemukan bahwa POS dan prestasi kerja berkorelasi secara signifikan (Eisenberger *et al.*, 1990; Lynch *et al.*, 1999;

Wayne et al., 1997) . dengan dukungan organisasi karyawan merangsang OCB (Masterson et al., 2000; Moorman et al., 1998; Podsakoff et al., 2000; Wayne et al., 1997). Chen, (2008) meneliti tentang POS dan prestasi kerja dan menemukan bahwa POS berpengaruh positif pada OCB. *Organizational Citizenship Behavior* dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Oleh karena itu, OCB memediasi hubungan antara POS dan prestasi kerja. Perceived Organizational Support dan prestasi kerja, dan menyatakan bahwa tingginya tingkat POS karyawan yang dihasilkan oleh OCB dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan itu sendiri. Oleh karena itu, OCB memediasi hubungan antara POS dan prestasi kerja. Selanjutnya dikemukakan bahwa karyawan dengan POS yang tinggi dapat mengembangkan OCB yang kemudian dapat berkontribusi terhadap prestasi kerja. Podsakoff et al., (1997) mengusulkan bahwa dengan meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, yang didukung OCB dapat meningkatkan prestasi kerja dan produktivitas karyawan. Berdasarkan pemikiran tersebut, diajukan hipotesis keempat sebagai berikut.

H₄: *Organizational citizenship behavior* memediasi hubungan *perceived organizational support* dan prestasi kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan desain penelitian asosiatif. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Seraton Laguna yang berlokasi di Kawasan Pariwisata Nusa Dua Lot S6, Bali. Jenis data menurut sumbernya merupakan sumber primer berupa data yang didapatkan langsung

melalui penyebaran kuesioner dan sumber data sekunder berupa laporan atau dokumen perusahaan seperti jumlah karyawan, data sejarah perusahaan serta struktur organisasi. Penelitian menggunakan metode survey dengan teknik kuesioner dan wawancara. Respon diukur dengan menggunakan *Likert's Scale*.

Populasi dari penelitian ini merupakan seluruh karyawan pada divisi *food and beverage* di Hotel Sheraton Laguna yang berjumlah 119 orang. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling*. Menentukan ukuran sampel dengan menggunakan rumus *slovin*, sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

$$n = \frac{119}{1 + 119(0,05)^2}$$

$$= 91,714836 \approx 92 \text{ orang}$$

Kuesioner yang disebarakan kepada responden sebanyak 92 eksemplar dan yang diterima kembali hanya 90 eksemplar. Jadi total responden hanya 90 orang.

Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan teknik analisis deskriptif, analisis faktor konfirmatori, uji asumsi klasik, dan teknik analisis jalur. Data diolah menggunakan program SPSS *for Windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh indikator pernyataan dalam ketiga variabel memiliki *pearson correlation* yang lebih besar dari 0,3 sehingga seluruh indikator tersebut dapat dinyatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
POS	A1	0,723	Valid
	A2	0,653	Valid
	A3	0,817	Valid
	A4	0,746	Valid
OCB	B1.1	0,798	Valid
	B1.2	0,895	Valid
	B1.3	0,387	Valid
	B1.4	0,634	Valid
	B1.5	0,895	Valid
Prestasi Kerja	C2.1	0,695	Valid
	C2.2	0,851	Valid
	C2.3	0,801	Valid
	C2.4	0,827	Valid

Sumber : hasil pengolahan data penelitian

Uji Reliabilitas

Tabel 2 menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga pernyataan pada kuesioner tersebut reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
POS	0,702	Reliabel
OCB	0,774	Reliabel
Prestasi Kerja	0,793	Reliabel

Sumber : hasil pengolahan data penelitian

Analisis Faktor Konfirmatori

Nilai KMO pada Tabel 3 memperlihatkan semua variabel memiliki KMO > 0,5. Hal ini menyimpulkan variabel penelitian mencakup nilai analisis faktor. Tabel 4 memperlihatkan nilai MSA setiap variable lebih dari 0,5. Tabel 5 menunjukkan nilai *Percentage of Variance* masing-masing variabel lebih besar dari 60 persen. Hal ini berarti analisis faktor layak menjelaskan variable dalam penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji KMO

No	Variabel	KMO
1	<i>Perceived Organizational Support (X)</i>	0,767
2	<i>Organization Citizenship Behavior (Y1)</i>	0,822
3	Prestasi Kerja (Y2)	0,788

Sumber : hasil pengolahan data penelitian

Tabel 4. Nilai MSA

No	Variabel	Nilai MSA
X	X1	0,740
	X2	0,780
	X3	0,755
	X4	0,813
Y1	Y1.1	0,793
	Y1.2	0,831
	Y1.3	0,840
	Y1.4	0,798
	Y1.5	0,864
Y2	Y2.1	0,865
	Y2.2	0,809
	Y2.3	0,744
	Y2.4	0,772

Sumber : hasil pengolahan data penelitian

Tabel 5. Nilai Percentage of Variance

No	Variabel		<i>Percentage of Variance</i>
1	X	POS	61,691
2	Y1	OCB	65,504
3	Y2	Prestasi Kerja	64,573

Sumber : hasil pengolahan data penelitian

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* pada Tabel 6 dan Tabel 7 persamaan regresi 1 dan 2 sebesar 0,492 dan 0,737. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena lebih besar dari nilai *alpha* 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas Persamaan Regresi 1

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	90
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,833
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,492

Sumber: hasil pengolahan data penelitian

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas Persamaan Regresi 2

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	90
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,684
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,737

Sumber: hasil pengolahan data penelitian

Hasil uji multikoleniaritas menunjukkan bahwa pada tabel 8 memiliki nilai *tolerance* masing-masing sebesar 0,705 dan 1,419. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *tolerance* lebih besar dari 10% dan nilai VIF kurang dari 10 yang berarti model bebas dari multikoleniaritas.

Tabel 8 . Hasil Uji Multikoleniaritas Persamaan Regresi 2

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
POS (X)	0,705	1,419
OCB (Y1)	0,705	1,419

Sumber : hasil pengolahan data penelitian

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel bebas pada tabel 9 dan 10 lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual*. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heterokedastisitas.

Dengan demikian, 2 model regresi didalam penelitian terbukti memenuhi semua kriteria untuk selanjutnya dilakukan analisis jalur (*path analysis*) yang digambarkan melalui hasil regresi untuk substruktur 1 dan substruktur 2 pada Tabel 10 dan Tabel 11.

Berdasarkan hasil analisis jalur seperti yang disajikan pada Tabel 6 dan 7, maka persamaan strukturnya sebagai berikut.

Tabel 9. Hasil Uji Heterokedastisitas Persamaan Regresi 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,631	0,058		10,819	0,000
POS	-0,010	0,059	-0,019	-0,176	0,861

Sumber: hasil pengolahan data penelitian

Tabel 10. Hasil Analisis Jalur (Regresi Substruktur 1)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-9,161E-17	0,89		0,0006,073	1,000
POS	0,543	0,89	0,543		0,000

R² : 0,295

F Hitung : 36,876

Sig.F : 0,000

Sumber: hasil pengolahan data penelitian

Tabel 11. Hasil Analisis Jalur (Regresi Substruktur 2)

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,584E-16	0,063		0,000	1,000
POS	0,297	0,075	0,297	3,953	0,000
OCB	0,607	0,075	0,607	8,072	0,000

R² : 0,653

F Statistik : 81,921

Sig.F : 0,00

Sumber: hasil pengolahan data penelitian

$$Y_1 = 0,543 X + e_1$$

$$Y_2 = 0,297 + (0,607Y_1) + e_2$$

Hasil Koefisien Determinasi Total

Sebelum menyusun model diagram jalur akhir, terlebih dahulu dihitung koefisien determinasi totalnya sebagai berikut.

$$\begin{aligned} R^2_m &= 1 - (Pe_1)^2 - (Pe_2)^2 \\ &= 1 - (0,839)^2 - (0,589)^2 \\ &= 1 - (0,703) - (0,346) \\ &= 1 - 0,243 = 0,757 \end{aligned}$$

Nilai determinasi total sebesar 0,757 mempunyai arti bahwa sebesar 76% variasi prestasi kerja karyawan dipengaruhi oleh variasi POS dan variasi OCB, sedangkan sisanya sebesar 24% jelaskan hasil faktor diluar model penelitian.

Teori Trimming

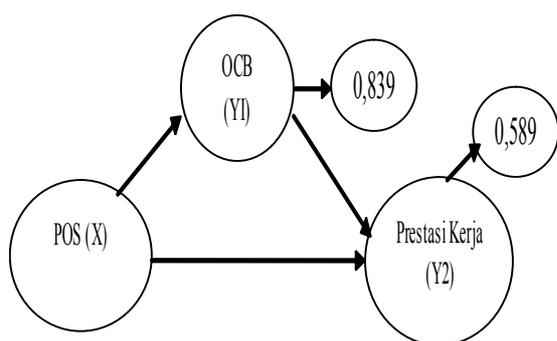
Melihat hasil analisis, nilai masing-masing p1 adalah 6,073, p2 adalah 3,953, p3 adalah 8,072. Hasil analisis

menunjukkan nilai p_value p1 dan p2 (sig. t) < 0,05 dan p3 (sig. t) < 0,05, dengan demikian jalur p1, p2, p3 yang ada pada model adalah signifikan.

Berdasarkan Model diagram pada gambar 1, maka dapat diketahui pengaruh langsung dan pengaruh total antar variabel.

Pengaruh POS pada OCB

Karyawan yang memiliki POS secara pribadi merasa dihormati, diperhatikan, dan diakui, sehingga mereka akan melakukan timbal balik terhadap organisasinya dengan cara meningkatkan prestasi kerja dan meningkatkan kerja sama antar karyawan (Rhoades dan Eisenberger, 2002; Aselage dan Eisenberger, 2003). Hasil pengujian menemukan pengaruh signifikan secara positif pada variabel POS terhadap OCB (p < 0,05) dengan koefisien beta sebesar 0,543 yang artinya H1 diterima. Didukung oleh penelitian Moorman et al., (1998), bahwa dengan POS yang lebih tinggi, lebih banyak karyawan akan menampilkan OCB.



Gambar 1. Validasi Model Diagram Jalur Akhir

Sumber: hasil pengolahan data penelitian

kerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa organisasi telah membentuk OCB berupa perilaku membantu orang lain dalam bekerja, berperilaku melebihi persyaratan minimal, kemauan bertoleransi, terlibat dalam fungsi organisasi dan dapat menyimpan informasi.

OCB sebagai Variabel Pemeditasi Hubungan antara POS dan Prestasi Kerja.

Perceived Organizational Support (POS) terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Shore dan Tetrick (1991) menunjukkan bahwa jika organisasi

Tabel 12. Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total POS (X), OCB (Y1), dan Prestasi Kerja Karyawan (Y2)

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui Kepuasan Kerja Y1 (p1 x p3)	Pengaruh Total
X → Y ₁	0,543	-	-
X → Y ₂	0,297	0,329	0,757
Y ₁ → Y ₂	0,607	-	-

Sumber: hasil pengolahan data penelitian

Pengaruh POS Pada Prestasi Kerja

Rhoades dan Eisenberger (2002) menguatkan bahwa POS dapat mempengaruhi prestasi kerja. *Perceived organizational support* harus meningkatkan standar prestasi kerja dalam setiap pekerjaan yang dilakukan dan tindakan yang menguntungkan bagi organisasi yang melampaui tugas dan tanggung jawabnya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh signifikan yang positif variabel POS pada prestasi kerja ($p < 0,05$) dengan koefisien beta sebesar 0,297 yang artinya H2 diterima. Shore dan Tetrick (1991) menunjukkan bahwa jika organisasi selalu menyediakan dan memberikan dukungan, memenuhi harapan dan kebutuhan karyawan, maka kemungkinan besar prestasi kerja karyawan akan terbentuk secara positif.

Pengaruh OCB pada Prestasi Kerja

Yoon dan Suh (2003), menyatakan bahwa OCB karyawan berhubungan dengan peningkatan kerjasama antar karyawan, bantuan proaktif dalam menyelesaikan masalah bagi orang lain, dan kesediaan untuk hadir dan berpartisipasi dalam kegiatan organisasi dan pertemuan. Ini mengubah pikiran dan suasana sosial organisasi, yang lebih meningkatkan prestasi kerja karyawan. Hasil pengujian menemukan pengaruh signifikan yang positif pada variabel OCB pada prestasi kerja ($p < 0,05$) dengan koefisien beta sebesar 0,607 yang artinya H3 diterima. Didukung oleh penelitian Kambu dkk., (2012) OCB mampu meningkatkan prestasi

selalu menyediakan dan memberikan dukungan, memenuhi harapan dan kebutuhan karyawan, maka kemungkinan besar prestasi kerja karyawan akan terbentuk secara positif.

Chen, (2008) meneliti tentang POS dan prestasi kerja, bahwa POS berpengaruh positif pada OCB. Sehingga OCB dapat meningkatkan prestasi karyawan itu sendiri. Oleh karena itu, OCB memediasi hubungan antara POS dan prestasi kerja. Berdasarkan dari perhitungan p1xp3 terdapat hasil 0,329 lebih besar dari pengaruh langsung antara POS pada prestasi kerja, ini berarti bahwa OCB terbukti sebagai variabel mediasi antara POS terhadap prestasi kerja yang artinya H4 diterima. Didukung oleh penelitian Chen (2008), meneliti POS dan prestasi kerja, dan menyatakan bahwa tingginya tingkat POS karyawan dihasilkan oleh OCB dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan itu sendiri. Oleh karena itu, OCB memediasi hubungan antara POS dan prestasi kerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian disimpulkan variabel POS terbukti berpengaruh positif pada OCB, variabel POS terbukti berpengaruh positif pada prestasi kerja, variabel OCB berpengaruh positif pada prestasi kerja dan variabel OCB memediasi hubungan antara POS dan prestasi kerja.

Penelitian ini menggunakan mediasi parsial, yaitu pengaruh variabel bebas dan variabel terikat menurun

tetapi tetap signifikan pada saat variabel pemediasi dimasukkan sebagai prediktor lain (Hair *et al.*, 2006). Hasil pengujian menunjukkan pengaruh signifikan yang positif variabel POS pada prestasi kerja ($p < 0,05$), nilai signifikansinya adalah 0,000 dengan koefisien sebesar 0,543. Pada saat OCB menjadi variabel pemediasi, nilai signifikansinya adalah 0,000 dan dari perhitungan $p1 \times p2$ mendapatkan hasil 0,329.

Teori harapan (*expectancy theory*) didukung karena teori harapan mengatakan jika karyawan termotivasi guna meningkatkan usaha lebih keras, ketika mereka berkeyakinan dalam menghasilkan penilaian prestasi yang baik.

Terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu, dalam meningkatkan POS sebaiknya organisasi dapat lebih menghargai kontribusi yang telah diberikan karyawannya dengan menunjukkan perhatian pada kesejahteraan karyawannya dan ikut merasa bangga atas keberhasilan mereka dalam bekerja dengan memberikan penghargaan atas keberhasilannya. Dalam meningkatkan OCB sebaiknya karyawan bersikap sukarela, melakukan pekerjaan melebihi peran tuntutan tugasnya, sehingga dapat berkontribusi terhadap kesuksesan organisasi. Selain itu, organisasi harus mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya OCB. Untuk mendorong prestasi kerja yang baik, pemimpin harus terlebih dahulu mendorong OCB pada karyawan.

REFERENSI

- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., and Lynch, P., 1998. Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs. *Journal of Applied Psychology* 83 (2), pp :288–297.
- Aselage, J., and Eisenberger, R., 2003. Perceived Organizational Support and Psychological Contracts: A Theoretical Integration. *Journal of Organizational Behavior* 24 (5), pp: 491–509.
- Babin, B.J., and Boles, J.S., 1996. The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction. *Journal of Retailing* 72 (1), pp: 57–75.
- Bateman, T.S., and Snell, S.A., 2009. *Manajemen : Kepemimpinan dan Kolaborasi dalam Dunia yang Kompetitif*. Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat.
- Chen, C.C., 2008. Test of a Mediating Model Linking Perceived Organizational Support and Job Performance. *Journal of Management (Taiwan)* 25 (3), pp: 309–331.
- Chun-Fang, C., and Tsung-Sheng, H., 2012. The Impacts of Percived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effect of Organization Citizenship Behaviour. *International Journal of Hospitality Management* 31, pp: 180-190.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., and Davis-LaMastro, V., 1990. Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology* 75 (1), pp: 51–59.
- George, J. M., and Brief, A. P. (1992). Feeling good—doing good: A conceptual analysis of the mood at work—organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin*, 112, 310–329.
- Hair, J.R.J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., and Tatham, R.L. 2006. *Multivariate Data Analysis Sixth Edition*. Pearson International Edition.
- Han, T.S., Nugroho, A., Kartika, E.W., Kaihatu, T.S. 2012. Komitmen Afektif dalam Organisasi yang Dipengaruhi Perceived Organizational Support dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2 (14). h: 109-117.
- Hermawati, A., 2012. Pengaruh Motivasi dan Kemampuan terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Pemerintah Kota Batu. *Jurnal Dinamika Dotcom* 3 (2), h: 107-120.
- Hochwarter, W.A., Witt, L.A., Treadway, D.C., and Ferris, G.R., 2006. The Interaction of Social Skill and Organizational Support on Job Performance. *Journal of Applied Psychology* 91 (2), pp: 482–489.
- Kambu, A., Troena, E.A., Surachman., dan Setiawan, M. 2012. Pengaruh *Leader-Member*, Persepsi Dukungan Organisasional, Budaya Etnis Papua. *Jurnal Aplikasi Manajemen* 10 (2), h: 262-272.
- Kuruuzum, A., Cetin, E. I., & Irmak, S. 2009. Path analysis of organizational commitment, job involvement and job satisfaction in Turkish hospitality industry. *Tourism review*, 64(1), 4-16.
- Lynch, P.D., Eisenberger, R., and Armeli, S., 1999. Perceived Organizational Support: Inferior Versus Superior Performance by Wary Employees. *Journal of Applied Psychology* 84 (4), pp: 467–483.
- Maharani, I.R., dan Rahmawati, S. 2010. Pengaruh Penerapan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. *Jurnal Manajemen dan Organisasi* 1 (3), h: 191-203.
- Masterson, S.S., Lewis, K., Goldman, B.M., and Taylor, M.S., 2000. Integrating Justice and social Exchange: The Differing Effects of Fair Procedures and Treatment on Work Relationships. *The Academy of Management Journal* 43 (4), pp: 738–748.

- Moorman, R.H., Blakely, G.L., and Niehoff, B.P., 1998. Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior. *The Academy of Management Journal* 41 (3), pp: 351–357.
- Noruzi, A., Shateri, K., Rezazadeh, A., and Shirokouhi, H.L. 2011. Investigation the Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior the Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Indian Journal of Science and Technology* 4(7), pp: 842-847.
- Panggali, B., dan Zulaicha, R. 2013. “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organization Citizenship Behavior dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada Karyawan PT Telkom Tegal”. *Performance* 16 (2), h: 1-15.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., and Bachrach, D.G., 2000. Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management* 26 (3), pp: 513–563.
- Ranupandojo, H., Husnan, Suad. 1995. *Manajemen Personalia*. Ed.4. Yogyakarta: BPFE
- Rhoades, L., and Eisenberger, R., 2002. Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology* 87 (4), pp: 698–714.
- Robbins, S.P., and Coulter, M. 1999. *Manajemen* Jilid 2. Ed. 6. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Shore, L.M. and Tetrick, L.E. 1991. A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 76(5): 637-643.
- Shore, L.M., and Wayne, S.J., 1993. Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology* 78 (5), pp: 774–780.
- Simanulang, M.E.P., 2010. Pengaruh Dimensi-Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* Pada Kinerja Akademis Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa S1 Reguler Angkatan 2006 FE UNS). *Skripsi Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret, Surakarta*.
- Soegandhi, V.M., Susanto, E.M., Setiawan, R. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *Agora*, 1 (1). h: 1-12.
- Trianto, A., dan Santosa, T.E.C. 2009. Organizational Citizenship Behavior dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen* 7 (4), h: 1-13.
- Wayne, S.J., Shore, L.M., and Liden, R.C., 1997. Perceived Organizational Support and Leader-member Exchange: A Social Exchange Perspective. *The Academy of Management Journal* 40 (1), pp: 82–111.
- Witt, L.A., and Ferris, G.R., 2003. Social Skill as Moderator of the Conscientiousness–Performance Relationship: Convergent Results Across Four Studies. *Journal of Applied Psychology* 88 (5), pp: 809–821.
- Yoon, M.H., and Suh, J., 2003. Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees. *Journal of Business Research* 56 (8), pp: 597–611.
- Yuniar, I.G.A.A.Y., Nurtjahjanti, H., Rusmawati, D. 2011. Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Resiliensi dengan Organizational Citizenship Behaviour pada Karyawan Kantor Pusayt PT. BPD Bali. *Jurnal Psikologi Undip*. 1 (9). h: 11-20.