

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPORT* (POS)
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
PADA KARYAWAN JNT EXPRESS CABANG GPI KOTA MANADO**

Bryan Christian Singal

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
Email: 20101129@unima.ac.id

Tellma M. Tiwa

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
Email: tellmatiwa@unima.ac.id

Glridei Kapahang

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
Email: meikehartati@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sample sebanyak 63 yang mencakup Karyawan JNT Express Cabang GPI Kota Manado. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan JNT Express Cabang GPI Kota Manado. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan skala *Perceived Organizational Support* (POS) yang menggunakan teori Rhoades dan Eisenberger (2002) yang berjumlah 38 item dan skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menggunakan teori Organ dkk (2006) yang berjumlah 10 item. Hasil pengujian hipotesis diperoleh tidak adanya pengaruh yang signifikan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan JNT Express Cabang GPI Kota Manado.

Kata kunci : *Karyawan, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Perceived Organizational Support (POS)*

Abstract: *This research used quantitative methods with a sample of 63 which included JNT Express Employees of the GPI Manado City Branch. The aim of this research is to determine the influence of Perceived Organizational Support (POS) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in JNT Express GPI Branch Manado City Employees. Data collection in this study used the Perceived Organizational Support (POS) scale which uses the theory of Rhoades and Eisenberger (2002) which consists of 38 items and the Organizational Citizenship Behavior (OCB) scale which uses the theory of Organ et al (2006) which has 10 items. The results of hypothesis testing showed that there was no significant influence of Perceived Organizational Support (POS) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) among JNT Express GPI Manado Branch Employees.*

Keyword : *Employees, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Perceived Organizational Support (POS)*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini semakin meningkat sebanding dengan meningkatnya permintaan masyarakat Indonesia terhadap produk dalam memenuhi kebutuhan. Tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman barang, menjadi sebuah peluang bisnis tersendiri bagi para pelaku bisnis ekspedisi. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah perusahaan yang melebarkan sayap di bidang pengiriman barang. Di Indonesia sendiri, industri layanan pengiriman barang merupakan prospek usaha yang tingkat pertumbuhan ekonominya bertumbuh pesat dari tahun ke tahun (Erwin & Tumpal, 2017). Bukan hanya perusahaan swasta saja, namun perusahaan milik negara juga turut serta bebenah diri dan menerapkan sejumlah kemudahan di dalam layanan pengiriman barang.

Terdapat beberapa perusahaan pengiriman barang yang cukup populer di kalangan masyarakat Indonesia antara lain J&T, JNE, Pos Indonesia, Tiki, First Logistics, Indah Logistik, Pandu Logistik, RPX, Cahaya Logistik dan Go-Send dari Go-Jek. Semakin maraknya perusahaan-perusahaan layanan pengiriman dapat menimbulkan persaingan terutama untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Layanan yang ditawarkan perusahaan pengiriman bervariasi. Ada yang menawarkan tujuan ke luar kota di Indonesia, tetapi ada juga yang hanya menawarkan pengiriman ke tujuan-tujuan tertentu. Hal ini menjadikan daya saing antar perusahaan semakin ketat, sehingga dibutuhkan strategi untuk mengatasi persaingan tersebut agar menjadi pilihan utama pelanggan (Irnandha & Agung, 2016).

PT JNT Exspress yang merupakan salah satu jasa pengiriman terbesar di Indonesia dan mendapatkan kepercayaan serta mempunyai jaringan yang sangat luas, pada saat ini memiliki beberapa produk keunggulan yang diberikan kepada

konsumen diantaranya, regular/EZ, J&T ECO, J&T Super. Dengan adanya pelayanan tersebut dapat memberikan rekomendasi kepada masyarakat untuk dapat menggunakan jasa pengiriman barang yang diberikan oleh PT JNT Exspress. Selain itu PT JNT Exspress memberikan pemahaman kepada para karyawan untuk giat memberikan pelayanan yang terbaik, cepat, serta menjamin barang konsumen selalu aman dan rapi setelah sampai ditangan konsumen.

Dari uraian diatas upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi adalah salah satunya dengan meningkatkan dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support*) dengan harapan agar karyawan mampu bersikap atau berperilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai upaya dalam meningkatkan produktivitas kerja agar mampu mencapai tujuan dari organisasi.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa karyawan PT JNT Exspress Cabang GPI didapati kesimpulannya bahwasannya terdapat permasalahan di PT JNT Exspress Cabang GPI, yaitu karyawan yang masih membawa permasalahan pribadi ke tempat kerja, seperti permasalahan dengan keluarga berkaitan dengan ekonomi, rekan kerja maupun permasalahan eksternal lainnya yang disebabkan oleh kurangnya dukungan ataupun reward yang diberikan perusahaan. Sehingga hal ini dapat diindikasikan bahwa Perusahaan kurang mampu memberikan dukungan kepada karyawan-karyawannya apabila permasalahan ini terus terjadi maka dapat menurunkan produktivitas kerja dari pegawai dan dapat menimbulkan kerugian kepada perusahaan.

Oleh karena itu agar Perusahaan terhindar dari kerugian yang semakin besar nantinya perlu dilakukannya peningkatan kualitas dan pelayanan untuk masyarakat. Semua itu akan tercapai jika di dalamnya

terdapat bantuan dari sumber daya manusia SDM yang dimaksud adalah seorang karyawan. Seorang karyawan menjadi asset penting di dalam organisasi yang harus dikelola dan dievaluasi dengan baik dan benar serta dikaji semaksimal mungkin. Karyawan akan menghasilkan sebuah ide, inovasi maupun kreativitas yang dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Demi tercapainya tujuan organisasi sangat diperlukan peran dari individu, serta memberi dukungan untuk organisasi. Sehingga seorang atasan atau pimpinan organisasi perlu memperhatikan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kualitas karyawannya, seperti adanya perilaku OCB yang dipengaruhi dari salah satu faktor yaitu dukungan dari organisasi. Berbicara mengenai perilaku OCB hal ini menjadi peran penting yang harus dibudidayakan di dalam suatu perusahaan.

Dijelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* atau yang biasa disingkat OCB berupa kegiatan yang dilakukan anggota organisasi dengan menunjukkan rasa sukarela dengan memiliki sikap menolong. Dilakukan dengan tindakan yang tidak mementingkan urusan pribadi melainkan peduli terhadap kesejahteraan orang lain (Muhdar, 2015). Seseorang yang berperilaku OCB dapat bekerja dengan melebihi tugas yang ditentukan atau melebihi yang telah distandarkan oleh pimpinan organisasi. Hal ini diperkuat oleh Robbins (2017) menyatakan bahwa OCB adalah kontribusi dari individu yang melebihi perannya di lokasi kerja. Mereka bekerja dengan sukarela tanpa ada paksaan dan tanpa meminta atau mendapat imbalan dari siapapun. Perilaku OCB merupakan upaya karyawan untuk menolong rekan kerja lain yang dilakukan dengan spontan, berkeinginan menjadi *volunteer* untuk pekerjaan yang berat, mampu bersabar dan menghindari konflik yang tidak penting. Selain itu, perilaku OCB dapat meningkatkan nilai di dalam perusahaan serta dapat memberi keuntungan bagi suatu

perusahaan jika dilakukan dengan baik dan tepat. Dengan adanya perilaku OCB, adapun manfaatnya adalah mampu meningkatkan efektivitas kerja karyawan, meningkatkan kemampuan dari organisasi, serta dapat mempertahankan karyawan terbaik, selain itu mampu menghemat sumber daya di dalam organisasi, mampu membentuk organisasi untuk beradaptasi dan bertahan dengan perubahan lingkungan sekitar.

Perilaku OCB sangat didukung oleh salah satu faktor, ialah: *perceived organizational support* (POS). *Perceived organizational support* (POS) atau yang disebut sebagai dukungan organisasi yang dipersepsikan. POS merupakan tingkatan kepercayaan dari karyawan terhadap organisasi bahwa atasan mampu menilai dan mengetahui kontribusi karyawan, memberi perhatian, serta peduli pada kesejahteraan karyawan. Dukungan organisasi yang dipersepsikan menjadi peran yang penting bagi karyawan. Lin (2013) menjelaskan bahwa POS yang positif yaitu karyawan menganggap bahwa jika dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka, kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut.

Hal ini menjadi bukti bahwa hasil kerja karyawan selama berada di dalam organisasi telah diperhatikan dan terus dihargai, serta memberikan sikap yang positif kepada karyawan. Sehingga, ketika karyawan bersikap positif dapat membantu untuk mencapai tujuan dari organisasi. Organisasi dapat menghargai kontribusi karyawan dengan melalui pemberian gaji, penghargaan (*reward*), mempromosikan jabatan dan jenjang karir.

Akhir-akhir ini penelitian terkait *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menjadi hal yang menarik untuk diteliti, dengan menambahkan faktor pendukung seperti dukungan organisasi yang dipersepsikan. Di dalam organisasi

Indonesia banyak terjadi perubahan, misalnya perubahan tugas karyawan dan pengurangan jumlah tenaga kerja. Dengan hal ini, organisasi berharap agar karyawan menjadi lebih peka terhadap lingkungan sekitar, dan mampu mencari cara untuk memperbaiki efisien kerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang membahas tentang variabel *Perceived organizational support (POS)* yang mempengaruhi OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Afrianty (2017) menunjukkan hasil bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Penelitian lain yang dilakukan oleh Aswin dan Rahyuda (2017) serta Sutanto dan Setiawan (2018) menunjukkan hasil bahwa variabel POS berpengaruh terhadap OCB. Hal ini terjadi karena karyawan merasa bahwa organisasinya mampu menampilkan sikap positif dan memberi dukungan penuh terhadap kontribusi kerjanya selama ini.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul: “Pengaruh *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Karyawan JNT Express Cabang GPI Kota Manado”

METODE

Pendekatan penelitian kuantitatif merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu Menurut Sugiyono, (2017). Berdasarkan hal tersebut pada pendekatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Pada penelitian ini penguji menguji hipotesis penelitian ini menggunakan pendekatan kolerasi dan uji analisis regresi sederhana. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel bebas *Perceived Organization Support (X)* dan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior (Y)*.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT JNT Express Cabang GPI Kota Manado yang berjumlah 63 orang karyawan. Pengambilan sampel

menggunakan rumus sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2017) Teknik sampling jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, penulis memilih sampel menggunakan Teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil. Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 63 orang karyawan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini akan menggunakan skala kuesioner atau angket. Menurut Sugiyono (2017) Angket/kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya menggunakan skala Likert dengan 4 opsi pilihan jawaban. Pada penelitian ini, angket/kuesioner dibagikan dengan bentuk printout dan *google form* pada sampel responden yang ditetapkan oleh peneliti.

HASIL

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan bantuan *SPSS for windows versi 25 (SPSS)*

Hasil uji normalitas dari variabel penelitian ini (*Perceived Organization Support* dan variabel *Organizational Citizenship Behavior*) dapat dilihat pada table 1.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		63
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.13199563
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.064
	Negative	-.090
Test Statistic		.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 1 di atas menunjukkan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari probabilitas 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov diatas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian hasil uji normalitas variabel (X) dan (Y) pada penelitian ini dikatakan normal.

Hasil uji linearitas yang dilakukan terhadap dua variabel penelitian ini diperoleh data sebagaimana tertera pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)		1939.684	31	62.570	1.526	.123
	Linearity		57.332	1	57.332	1.398	.246
	Deviation from Linearity		1882.352	30	62.745	1.530	.122
Within Groups			1271.300	31	41.010		
Total			3210.984	62			

Berdasarkan table 2 diperoleh *F deviation from linearity* kedua variabel diatas yaitu $F = 1,530$ dengan $p = 0,122$ ($p > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara *Perceived Organization Support* dan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*.

Hasil uji Hipotesis yang dilakukan terhadap dua variabel penelitian ini diperoleh data sebagaimana tertera pada tabel 3

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.573	6.322		4.836	.000
	POS	-.080	.076	-.134	-1.053	.296

Berdasarkan tabel 3 bisa dilihat angka konstanta sebesar 30,573 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) adalah sebesar 30,573. Angka koefisien regresi variabel *Perceived Organization Support* (X) sebesar -,080.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Perceived Organization Support* (X) berpengaruh negatif terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Persamaan regresinya $Y = 30,573 + -,080(X)$. Berdasarkan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,296 lebih besar dari probabilitas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Perceived Organization Support* (X) tidak berpengaruh terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada karyawan PT JNT Express Cabang GPI Kota Manado.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.134 ^a	.018	.002	7.190

Berdasarkan tabel 4 diketahui nilai R Square sebesar 0,018. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa pengaruh *Perceived Organization Support* terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebesar 1,8%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *Perceived Organization Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di JNT Express Cabang GPI Kota Manado tidak adanya pengaruh yang signifikan dengan kata lain H_0 diterima dan H_1 ditolak, hasil penelitian ini sekaligus membantah penelitian yang dilakukan oleh Sutanto dan Setiawan (2013) menunjukkan hasil bahwa variabel POS berpengaruh terhadap OCB.

Hal ini terjadi karena karyawan di JNT Express Cabang GPI Kota Manado merasa bahwa organisasinya kurang mampu menampilkan sikap positif dan memberi dukungan penuh terhadap kontribusi kerja karyawan mereka selama ini. Hasil uji deskriptif frekuensi menunjukkan bahwa JNT Express Cabang GPI Kota Manado memiliki *Perceived Organization Support* (POS) yang rendah dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan yang tinggi, hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah *Perceived Organization Support* (POS) maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan JNT Express cabang GPI Kota Manado. Dimana karyawan JNT Express cabang GPI Kota Manado memiliki *Perceived Organization Support* (POS) yang rendah karena karyawan merasa perusahaan kurang mampu menghargai secara maksimal prestasi ataupun kerja keras yang dilakukan oleh karyawan secara mandiri atau bekerja diluar target pribadi yang ditetapkan oleh Perusahaan. Dapat dikatakan karyawan JNT Express cabang GPI Kota Manado cenderung mendapatkan *Perceived Organization Support* (POS) yang rendah dari Perusahaan.

Karyawan JNT Express cabang GPI Kota Manado pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berada pada kategori tinggi yang artinya para karyawan JNT Express cabang GPI Kota Manado melakukan tugas pekerjaan juga tidak berdasarkan target yang telah terpenuhi melainkan membantu rekan karyawan untuk menyelesaikan targetnya sehingga dapat mampu membantu dan secara tidak langsung meningkatkan pelayanan JNT Express cabang GPI Kota Manado kepada para pelanggan. Ada pun faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu moral karyawan, motivasi, kepribadian, dan kepuasan Kerja

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh *Perceived Organization Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di JNT Express Cabang GPI Kota Manado, sehingga hipotesis Ho diterima dan H1 ditolak.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian *Perceived Organization Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di JNT Express Cabang GPI Kota Manado, maka peneliti dapat memberikan saran kepada:

Karyawan

Bagi para karyawan diharapkan mampu menimbulkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) agar memungkinkan karyawan mendapatkan reward dari perusahaan.

Perusahaan

Perusahaan diharapkan mampu lebih lagi memperhatikan para karyawan mereka terutama para karyawan yang bertindak *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang hendak meneliti tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan dapat mencoba mengkaji dalam jangkauan yang lebih luas lagi dengan mengaitkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seperti motivasi, moral karyawan, kepuasan kerja, dan kepribadian.

DAFTAR PUSTAKA

Afrianty, A. &. (2017). Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Employee Engagement* Sebagai Variabel

- Intervening Pada PT. POS Madiun.
Jurnal Administrasi Bisnis,
- Aswin, A., & Rahyuda, A. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(5), 246325.
- Erwin., Tumpal J. R., Sitinjak, M.M. (2017). Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen*. Vol.13(2) : 85-191
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat, Skripsi program studi manajemen, fakultas ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta: tidak diterbitkan.
- Lin, S. . (2013). The influence of relational selling behavior on relationship quality: the moderating effect of perceived price and customers' relationship proneness. *Journal of Relationship Marketing*,
- Muhdar. 2015. *Organizational Citizenship Behavior Perusahaan*, Sultan Amai Press, Gorontalo.
- Robbins, P. S dan Judge, T. A. 2017. *Organizational Behaviour*, Edisi 13, Jilid 1, Salemba Empat. Jakarta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, Meliana dan Roy Setiawan. 2018. Pengaruh Perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior dengan organizational trust sebagai variabel intervening. *Jurnal Agora* Vol. 6 No. 1