



KONTRIBUSI PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN NON-GOVERNMENT ORGANIZATION

Ananda Sri Rahayu, Tuti Rahmi

Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi dan Kesehatan, Universitas Negeri Padang

Abstrak

Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah Perceived Organizational Support (POS). Dimana OCB dapat berdampak positif kepada keberhasilan organisasi. Penelitian ini mengkaji kontribusi antara perceived organizational support dan organizational citizenship behavior pada karyawan NGO di Bukittinggi. Pendekatan kuantitatif dengan metode survei digunakan dalam studi ini. Subjek yang diambil berjumlah 45 orang karyawan NGO yang dipilih dengan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian ini berupa Skala Survey Perceived Organizational Support dan Skala Organizational Citizenship Behavior yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis regresi sederhana dilakukan untuk menjawab hipotesis penelitian. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa perceived organizational support memiliki kontribusi yang positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,861 atau 86,1% dan dengan signifikansi $p=0,000 < 0,05$. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan strategi manajerial, khususnya dalam meningkatkan kinerja dari karyawan melalui perubahan pada lingkungan kerja yang suportif.

Kata Kunci: Persepsi Dukungan Organisasi, Perilaku Kewarganegaraan Organisasi, Organisasi Non Pemerintahan.

PENDAHULUAN

Organisasi non-pemerintahan atau *non-government organization* (NGO) merupakan organisasi yang independent

dan beroperasi di luar struktur pemerintahan serta memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan dalam kepentingan sosial, politik, ekonomi,

kesehatan, lingkungan, dan hak asasi manusia (Wardani, 2024). Saat ini diprediksi terdapat sekitar 10.000 *non-government organization* beroperasi di Indonesia baik di tingkat nasional, provinsi maupun di tingkat kabupaten/kota, di mana terdapat peningkatan setiap tahunnya berdasarkan UU No 17 Tahun 2013 (Pelor & Heliany, 2018). Dalam sebuah organisasi, baik pemerintahan maupun non-pemerintahan, keberadaan karyawan menjadi bagian yang sangat penting. Keberadaan seorang karyawan penting dalam mencapai kelancaran serta keberhasilan sebuah organisasi.

Berdasarkan sensus BPS Indonesia (BPS Indonesia, 2024) memaparkan data bahwa angka angkatan kerja di Sumatera Barat per Agustus 2024 berada pada angka 1.512.403 orang. Pada UU No. 25 tahun 1997 mendeskripsikan tenaga kerja ialah penduduk usia 15 tahun atau lebih. Sedangkan UU No. 13 tahun 2013 menjelaskan bahwa melarang memperkerjakan anak-anak, tetapi tidak menetapkan batasan umur untuk definisi tenaga kerja. Individu yang termasuk dalam usia angkatan kerja saat ini berpeluang untuk mendapatkan pekerjaan baik dalam pemerintahan, swasta, ataupun non-pemerintahan. Hal ini juga didukung data BPS Kota Bukittinggi (2024) yang menunjukkan bahwa terdapat setidaknya 29.377 penduduk yang bekerja menjadi buruh ataupun karyawan.

Dalam organisasi baik pemerintah atau swasta, sumber daya manusia (HR) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan (Sinaga, 2019). Hasil kerja karyawan ini terlihat tidak hanya dari penyelesaian tugas-tugas utama yang menjadi tanggung jawab mereka (*in-role*), tetapi juga dalam tindakan-tindakan di luar kewajiban formal yang bersifat sukarela dan mendukung kebutuhan organisasi (*extra-role*).

Dimana kedua bentuk perilaku pekerjaan karyawan tersebut sangat diharapkan dapat menjadikan organisasi lebih efektif (Putra, 2013). Kontribusi yang dilakukan melampaui kewajiban pekerjaan di tempat bekerja dan akan diberikan apresiasi dari organisasi atau perusahaan atas pekerjaan yang dilaksanakan ialah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Azhar, 2019).

Organizational Citizenship Behavior merujuk kepada perilaku tidak diminta secara formal ataupun diberi penghargaan secara langsung, tetapi dapat bermanfaat bagi operasi suatu organisasi (Smith, Organ, & Near, 1983). Beberapa penelitian terdahulu telah mendapatkan hasil bahwa OCB dapat berdampak positif pada keberhasilan organisasi dengan adanya peningkatan produktivitas karyawan, pemanfaatan sumber daya menjadi lebih baik, koordinasi aktivitas antar kelompok, peningkatan dan stabilitas kinerja karyawan, perekrutan karyawan baru, dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berkembang. Terdapat penelitian yang mengkategorikan lebih lanjut kelima dimensi OCB ke dalam dua kategori besar yaitu perilaku yang diarahkan kepada individu, yaitu OCB-I (*Organizational Citizenship Behavior-Individual*) dan perilaku yang diarahkan kepada organisasi, yaitu OCB-O (*Organizational Citizenship Behavior-Organizational*) (Williams & Anderson, 1991).

Pembahasan tentang perilaku karyawan di luar jobdesk ini tidak jauh dari pengaruh dukungan organisasi. Persepsi terhadap dukungan yang diberikan organisasi sering disebut sebagai *Perceived organizational support* (POS). Menurut Eisenberger dkk., (1986) mengungkapkan bahwa *Perceived organizational support* (POS) adalah keyakinan menyeluruh karyawan terkait tingkat dimana organisasi mengapresiasi

partisipasi karyawan serta peduli pada kesejahteraan para pekerjanya. *Perceived organizational support* (POS) dianggap mampu memaksimalkan keterikatan afektif karyawan dengan organisasi serta harapan bahwa usaha yang dilakukan melebihi tujuan organisasi maka akan diapresiasi. Karyawan yang merasakan dukungan organisasi cenderung memiliki keterikatan yang lebih besar dan motivasi yang lebih tinggi untuk berusaha memenuhi tujuan organisasi. *Perceived organizational support* (POS) dapat digambarkan melalui tiga aspek, yaitu *faimess* (keadilan), *supervisory support* (dukungan supervisor), dan juga *organizational reward and job condition* (penghargaan organisasi dan kondisi kerja).

Menurut Mujiasih (2015) menyatakan bahwa dengan pola dukungan dari organisasi yang dirasakan karyawan akan berdampak positif pada keterikatan kerja karyawan. Karyawan merasa memiliki tanggung jawab terhadap organisasi melalui hubungan timbal balik, yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi kembali pada organisasi. Pernyataan dibuktikan dengan adanya penelitian yang menggambarkan kontribusi kedua variabel tersebut. Penelitian yang dilakukan Ferdiansyah dan Safitri (2023) yang memberikan hasil bahwa POS berpengaruh secara positif signifikan terhadap OCB. Menurut Leonardi dan Tandiyuk (2023) juga menemukan bahwa POS memberikan kontribusi secara signifikan dengan OCB pada karyawan generasi milenial di Kota Makassar sebesar 28,8%. Selanjutnya, studi juga menemukan bahwa POS berpengaruh signifikan terhadap OCB (Ayu, 2022). Pendapat tersebut juga sejalan dengan (Maula & Afriyanti, 2017; Andriyanti & Supartha, 2021; Dalimunthe & Zuanda, 2020; Ferdiansyah & Safitri, 2023; Putri &

Kusuma, 2023) yang menemukan bahwa POS berpengaruh positif terhadap OCB.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana kontribusi *perceived organizational support* dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan NGO. Sehingga penelitian ini diharapkan mampu membantu karyawan NGO yang belum memiliki OCB yang baik guna untuk meningkatkan keberhasilan organisasi. Kemudian penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan teori dan data empiris yang dapat digunakan oleh penelitian berikutnya yang akan mengangkat topik yang sama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dirancang dengan desain survei. Variabel bebas yang digunakan adalah *Perceived Organizational Support* (POS), sedangkan variabel terikatnya adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Perceived Organizational Support* (POS) ialah persepsi atau pandangan karyawan pada sampai dimana NGO memberikan dukungan kepada karyawan. Adapun menurut Rhoades dan Eisenberg (2002) yang menyebutkan tiga aspek POS antara lain *faimess*, *supervisory support*, dan *organizational reward and job condition*. Terkait *organizational citizenship behavior* (OCB) didefinisikan sebagai perilaku dari saat berada di lokasi bekerja yang melebihi dari deskripsi pekerjaan formal yang diberikan lembaga NGO. Adapun menurut William dan Anderson (1991) dua aspek besar dari OCB yaitu OCB-*Organizational* dan OCB-*Individual*.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstandar berbasis skala Likert, kemudian dibagikan secara langsung pada calon responden. Kuesioner tersebut berisi dua skala sesuai dengan variabel

penelitian ini. Digunakan skala *Survey Perceived Organizational Support* (SPOS) yang disusun oleh Eisenberger (1986) yang terdiri atas 8 aitem dan telah diadaptasi oleh Rahmi et al (2021). Untuk skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang digunakan telah disusun William dan Anderson (1991) dan telah diadaptasi oleh Grasiawaty et al (2016). Validitas dan reliabilitas kedua instrumen tersebut diuji sebelum dilakukan analisis data. Analisis hipotesis penelitian ini diuji melalui regresi linier sederhana dengan bantuan perangkat lunak *SPSS 25. for windows*.

Populasi yang diambil merupakan karyawan NGO di Kota Bukittinggi. Untuk sampel dipilih melalui teknik *accidental sampling* sehingga didapatkan 45 karyawan yang menjadi responden penelitian ini. Alasan penggunaan teknik sampling ini adalah karena tidak diketahuinya secara pasti jumlah populasi penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini merupakan karyawan dari lembaga non pemerintahan yang berfokus pada kemanusiaan dan berada di Kota Bukittinggi. Jumlah seluruh subjek yang terlibat adalah 45 orang dengan rentang usia 20-55 tahun. Mayoritas dari subjek berusia 20-25 tahun sebanyak 21 orang (46,7%).

Berlandaskan hasil uji statistik deskriptif yang telah dilakukan, terdapat data dari 45 orang responden dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang (57,8%) sedangkan untuk jumlah laki-laki adalah 19 responden (42,2%). Selain itu, ditinjau dari masa kerja subjek didominasi oleh karyawan dengan 1 tahun masa kerja sebanyak 14 orang (31,1%).

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior*

| Variabel | R ² | P |
|--|----------------|------|
| <i>Perceived Organizational Support*</i> | .861 | .000 |
| <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | | |

Riset ini dilakukan dengan tujuan mengetahui kontribusi *perceived organizational support* dan *organizational citizenship behavior* dari karyawan NGO di Kota Bukittinggi. Berdasarkan tabel 1, dapat diartikan adanya kontribusi yang signifikan POS dan OCB pada karyawan NGO di Kota Bukittinggi. Sehingga hipotesis alternatif (Ha) dari penelitian dinyatakan diterima. Hal ini didukung oleh studi Risjad dan Hadi (2023) yang memaparkan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara POS dan OCB pada karyawan generasi milenial. Selain itu, Ferdiansyah dan Safitri (2023) juga menemukan hasil yang sama. Maksud dari berpengaruh positif dan signifikan adalah karyawan yang mempunyai persepsi dukungan organisasi yang positif pada organisasi mampu meningkatkan perilaku OCB karyawan (Muda et al, 2019).

Perceived organizational support dikatakan sebagai persepsi karyawan mengenai tingkat organisasi tempat mereka bekerja berkontribusi dalam menghargai kontribusi dan peduli dengan kesejahteraan karyawan (Risjad & Hadi, 2023). Kepedulian kepada karyawan yang berkontribusi atau berusaha maksimal dapat berupa keadilan dalam pekerjaan, dukungan dari atasan, pengakuan pada pekerjaannya, gaji karyawan yang dinaikkan dan kenaikan jabatan, serta akses fasilitas dan informasi dapat berimbas pada karyawan untuk bekerja secara maksimal dan efisien. Persepsi seseorang terhadap dukungan yang diberikan organisasi juga bisa memicu

perilaku *organizational citizenship behavior*. Sebuah feedback yang diberikan karyawan pada organisasinya akan timbul karena adanya perasaan didukung organisasi. Selain itu, atasan yang sukarela menolong bawahannya dalam penyelesaian masalah juga akan menjadi pemicu perilaku OCB.

Tabel 2. Kategorisasi Skala Perceived Organizational Support (N=45)

| Skor | Kategori | F | % |
|------------------|----------|-----------|------------|
| $X \geq 32$ | Tinggi | 45 | 100 |
| $16 \leq X < 32$ | Sedang | 0 | 0 |
| $X < 16$ | Rendah | 0 | 0 |
| Total | | 45 | 100 |

Berdasarkan kategorisasi variabel *perceived organizational support*, diperoleh gambaran dari responden bahwa mayoritas karyawan NGO di Kota Bukittinggi berada pada kategori tinggi. Diterimanya hipotesis alternatif (H_a) penelitian menunjukkan adanya POS tinggi pada karyawan NGO dalam penelitian ini. Selain itu, berdasarkan sebaran data alat ukur skala *perceived organizational support* yang disusun oleh Eisenberg (1986) yang telah diadaptasi oleh Rahmi et al (2021), aspek *faimess*, *supervisory support*, dan *organizational reward and job condition* juga menunjukkan kategori tinggi, sehingga mengindikasikan bahwa keseluruhan subjek penelitian memiliki persepsi baik terhadap organisasinya karena adanya dukungan yang diberikan berupa keadilan pada seluruh karyawan, dukungan dari atasan, dan juga penghargaan pada pencapaian karyawan.

Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Maula dan Afrianty (2017) yang menyebutkan bahwa salah satu bentuk balasan yang diberikan oleh karyawan Jawa Timur Park 1 atas dukungan yang diberikan organisasi kepada organisasi ialah dengan memberikan kontribusi OCB. Artinya,

jika tidak adanya POS dalam sebuah organisasi seperti tidak adanya keadilan, kepedulian terhadap kepuasan dan kesejahteraan, serta tidak adanya apresiasi terhadap prestasi karyawan tentunya akan berakibat pada OCB karyawan yang rendah pada organisasi tersebut. Oleh karenanya dukungan organisasi dinilai penting untuk memberikan rasa nyaman pada karyawan serta dapat menumbuhkan perilaku OCB dari karyawan yang menguntungkan bagi organisasi.

Tabel 3. Kategorisasi Skala Organizational Citizenship Behavior (N=45)

| Skor | Kategori | F | % |
|------------------|----------|-----------|------------|
| $X \geq 44$ | Tinggi | 41 | 91,1 |
| $28 \leq X < 44$ | Sedang | 4 | 8,9 |
| $X < 28$ | Rendah | 0 | 0 |
| Total | | 45 | 100 |

Perilaku kewarganegaraan organisasi atau perilaku melebihi tanggung jawab pekerjaan yang sudah diberikan organisasi dapat terjadi dengan adanya dukungan dari organisasi.

Berdasarkan kategorisasi variabel *organizational citizenship behavior*, diperoleh gambaran bahwa mayoritas karyawan NGO di Kota Bukittinggi menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior* dalam rentang yang tinggi. Hal tersebut ditunjukkan pada aspek OCB-Organizational dan OCB-Individual yang termasuk dalam kategori tinggi. Dengan menggunakan skala ini, dapat terlihat secara jelas kontribusi karyawan terhadap organisasi langsung dan kontribusi karyawan terhadap sesama rekan kerja yang berdampak secara tidak langsung pada organisasi.

Kemudian jika dilihat dari hasil riset juga memaparkan bahwa POS berkontribusi secara positif signifikan terhadap OCB karyawan NGO di Kota Bukittinggi. Dengan adanya POS yang

baik, seorang karyawan akan dengan sukarela untuk melakukan OCB. Dengan kata lain, bahwa untuk menciptakan perilaku kewarganegaraan organisasi yang baik diperlukan dukungan dari organisasi untuk memberikan persepsi agar karyawan merasa bermanfaat jika mereka melakukan OCB untuk organisasinya. Hal tersebut memperkuat fenomena POS diyakini mampu untuk memotivasi karyawan untuk bekerja ekstra.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, kesimpulan yang dapat ditarik bahwa tingkat *Perceived Organizational Support* (POS) yang dirasakan oleh karyawan NGO berada pada kategori tinggi. Artinya bahwa karyawan merasa dihargai, diperlakukan dengan adil, serta didukung oleh organisasi dan atasan mereka. Tingkat *Organizational Citizenship Behavior* karyawan NGO juga dominan pada kategori tinggi, yang mencerminkan adanya perilaku sukarela dari karyawan yang mendukung efektivitas organisasi, misalnya menolong rekan kerja dan berkontribusi aktif dalam setiap kegiatan yang dilakukan organisasi. Terdapat kontribusi positif signifikan dari POS terhadap OCB. Riset ini diharapkan dapat menyumbangkan kontribusi dalam pengembangan strategi manajerial, khususnya dalam meningkatkan kinerja dari karyawan dengan menciptakan lingkungan kerja suportif.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyanti, N. P. V., & Supartha, I. W. G., (2021). Effect of *perceived organizational support* on *organizational citizenship behavior* with job satisfaction as mediating variables. *AJHSSR: American Journal of Humanities and Social Research*. 5(1). 46-55
- Ayu F, D., Survival, Hastuti, T., (2022). Pengaruh *Perceived organizational support* terhadap *Organizational citizenship behavior*

dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi. 2798-9577. 3(1). 21-30.

Azhar. (2019). Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediator. *Jurnal Feb Unmul*, 36-46.

Badan Pusat Statistik Indonesia. (2024). Keadaan Angkatan Kerja Di Indonesia. 46(1).

Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi. (2024). Bukittinggi Dalam Angka 2024.

Dalimunthe, L., & Zuanda, M.I., (2020). Pengaruh Self-Efficacy, *Perceived organizational support* dan Employee Engagememnt terhadap *Organizational citizenship behavior* pada perusahaan daerah air minum kota padang. 1(1). 114-126

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). *Perceived organizational support*. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>

Ferdiansyah, A., & Safitri, R., (2023). Pengaruh *Self-Efficacy* dan *Perceived organizational support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. 7(2). 883-894.

Grasiaswaty N., Juwita, F. R., & Setyasih, N. (2016). Adaptasi alat ukur *Organizational citizenship behavior* (OCB) dengan *peer review* di Indonesia. *Universitas Indonesia: Psychology & Humanity*. 317-325

Leonardi, F., Tandiyuk, S., & Wahyuni, S. (2023). Kontribusi *Perceived organizational support* terhadap *Organizational citizenship behavior* pada karyawan generasi milenial. 6(1). 15-29. <https://journal-psikologi.hangtuah.ac.id>

Maula, L. A., & Afriyanty, T. W., (2017). *Perceived organizational support* dan pengaruhnya terhadap *organizational citizenship behavior* dengan job satisfaction sebagai variabel intervening (studi pada karyawan jawa timur park 1). 50(4). 178-185.

Muda, H., Siregar, S., & Hadiyani, S. (2019). The Influence of *Perceived organizational support* and Leadership Style on *Organizational citizenship behavior* to Employees of PT Pelabuhan Indonesia I (Persero). *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 4(2), 325-326.

Mujiasih, E. (2015). Hubungan antara persepsi dukungan organisasi (*Perceived organizational support*) dengan keterikatan karyawan (*Employee Engagement*). 14(1). 40-51

Mulyani, S & Nurlaela, A. (2021). *Relationship between Percieved Organizational Support and Spirituality of Workplace with Organizational citizenship behaviorfor Hasna Medika Heart Hospital Employees in Cirebon*. 4(1). 2685-9092. 35-45

Putra, D. S. (2013). Hubungan antara perceived organization support dengan organizational citizenship behaviour pada karyawan PT. EN SEVAL PUTERA MEGATRADING divisi transportasi cabang sidoarjo. *Jurnal psikologi industri dan organisasi*, 61-75.

Putri, L.,Z.,A., & Kusuma., K., A. (2023). The Effect of Job Satisfaction, Organizational Culture, and *Perceived organiztional support* on *Organizational citizenship behavioron* Employee in Company. 18(1). 6-16.
<https://doi.org/10.21070/ijler.v18i0.879>

Pelor, S., & Heliany, I. (2018). Peranan lembaga swadaya masyarakat (LSM) terhadap pembangunan politik dan demokrasi di Indonesia.

Rahmi, T., Agustiani, H., Harding, D., & Fitriana, E. (2021). Pengaruh *Perceived organiztional support* terhadap work engagement dimediasi oleh regulatory focus ibu bekerja pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 10(1), 58.
<https://doi.org/10.24036/jkmb.11197500>

Risjad, I., & Hadi, C., (2023). Hubungan antara *perceived organiztional support* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan generasi milenial. BRPKM: Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental. 1-19

Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). *Organizational Citizenship Behavior: Its nature and antecedents*. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.4.653>

Wardani, R. (2024). Perkembangan Arah Non-Governmental Organization (NGO) serta Civil Society di Indonesia: Periode 2024-2025. *Jurnal Sosial Teknologi*, 4(9), 669-679.

<https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v4i9.1381>

William, L.J & Anderson, S.e., (1991). Job satisfaction and organizational commitmen as predctors of organizational citizenship and in roles behavior. 17(3). 601-617