

HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *TASK PERFORMANCE* DENGAN *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* (STUDI PADA PT. PS)

Ivan Aries Setiawan, Teti Nurbaeti
Program Studi Manajemen
STIE-STAN IM, Jl. Jakarta No.79 Bandung

ABSTRAK

Semua tujuan organisasi, pada dasarnya kembali pada aspek manusianya. Manusia sebagai penentu tujuan organisasi, pengelola organisasi, dan pengendali organisasi untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam hal ini, kembali pada *task performance* individual para karyawannya yang mendinamisir organisasi. Penelitian ini menempatkan *task performance* sebagai konsekuensi *perceived organizational support* dan sebagai anteseden bagi *organization citizenship behavior*. Teknik analisis menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organization support* memiliki hubungan positif dengan *task performance*. Demikian pula, *task performance* memiliki hubungan positif dengan *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini juga menunjukkan pentingnya keberadaan *task performance* sebagai mediator antara *perceived organizational support* dengan *organization citizenship behavior*.

Kata kunci : *perceived organizational support*, *task performance*, *organization citizenship behavior*, intervening, tujuan organisasi.

1. PENDAHULUAN

Tujuan organisasi sangat bervariasi. Tujuan organisasi dapat berupa angka-angka keuangan, seperti pencapaian laba yang sesuai dengan target ataupun persentase keuntungan tertentu atas aktiva yang dikelola. Tujuan organisasi juga dapat berupa perluasan pasar dan pemuasan kebutuhan konsumen. Tolak ukur keberhasilan pencapaian tujuan dapat berupa angka-angka kuantitatif yang menunjukkan persentase atau perkembangan persentase tertentu jumlah pelanggan maupun persentase penurunan keluhan konsumen. Semua tujuan ini dapat dinyatakan dalam makna *task performance* organisasi atau sub unit dalam organisasi. Jika penjualan sesuai atau melebihi target yang ditetapkan, misalnya, maka dapat dinyatakan bahwa *task performance* departemen pemasaran adalah baik.

Semua tujuan organisasi, pada dasarnya kembali pada aspek manusianya. Manusia sebagai penentu tujuan organisasi, pengelola organisasi, dan pengendali organisasi

untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam hal ini, kembali pada *task performance* individual para karyawannya yang mendinamisir organisasi.

Namun *task performance* tidak selalu konsisten. Perubahan-perubahan yang terjadi pada faktor eksternal dan internal turut merubah, entah dapat meningkatkan atau menurunkan, *task performance* organisasi, kelompok atau individu karyawan. Tingkat persaingan tersebut dapat mengubah *task performance* organisasi. Selain itu, faktor internal individu juga dapat mengubah *task performance* individual dalam organisasi.

Secara teoritis maupun praktis, terdapat sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi *task performance* individual pegawai. Pada penelitian ini, penulis mencoba mengkaji *task performance* berdasarkan dukungan organisasi atau lebih akrab kita sebut *perceived organization support*. Kerja yang dilakukan individu *task performance* merupakan suatu investasi karena mereka harus memberikan waktu, tenaga dan usahanya untuk memperoleh apa yang mereka inginkan, seperti keuntungan ekonomi, *fellowship*, dan status sosial (Randall *et al.*, 1999). Di lain pihak, perusahaan tempat mereka berinvestasi di hadapkan pada tekanan lingkungan ekonomi yang selalu berubah. Hal ini mengharuskan perusahaan untuk terus-menerus meningkatkan kinerjanya melalui penurunan biaya, inovasi produk, dan proses, produktifitas dan kecepatan (Becker dan Gerhart, 1996). Untuk itu, perusahaan akan memberikan ganjaran kepada pekerjanya agar mereka dapat bekerja seperti yang diinginkan. Dengan demikian pada tempat kerja terjadi suatu transaksi berupa pertukaran sosial (Randall *et al.* 1999).

Pekerja dengan *task performance* baik mendapat jaminan pekerjaan dari perusahaan, yang akan membantu pekerjanya merencanakan karir mereka dan menyediakan promosi sebagai jaminan pengembangan karirnya; sebaliknya, pekerja akan berkomitmen dan loyal terhadap perusahaan (Cavanaugh dan Noe, 1999). Eisenberger *et al.* (1986) melakukan kajian dampak atau pengaruh *perceived organizational support* terhadap berbagai variabel lainnya termasuk *organizational citizenship behavior*, dan mereka menemukan bahwa *perceived organizational support* memiliki hubungan positif dengan *organizational citizenship behavior*. Namun demikian masih terdapat temuan yang berbeda, sebagai contoh penelitian yang dilakukan Wulani (2004) menunjukkan bahwa *perceived organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap *task performance*.

2. PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Perceived organizational support menurut Kaufman *et al.* (2001) adalah keyakinan karyawan bahwa organisasi memperhatikan dan menghargai kontribusinya untuk keberhasilan organisasi.

Task performance di artikan sebagai kegiatan yang secara langsung terlibat dalam pemenuhan tugas-tugas inti, atau kegiatan yang secara langsung mendukung pencapaian tugas-tugas yang terlibat dalam “inti teknis” organisasi (Borman dan Motowidlo, 1993)

Organ (1988) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku dan sikap menguntungkan yang tidak bisa ditumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal maupun dengan bentuk kontrak atau rekompensasi.

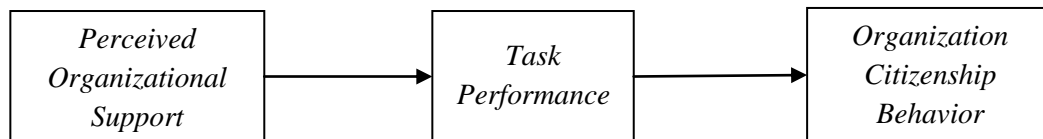
Hubungan antara penerapan anteseden dan konsekuensi *organizational citizenship behavior* dapat dijelaskan oleh studi-studi yang telah dilakukan sebelumnya. Studi-studi sebelumnya dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Studi Shore dan Wayne (1993) dalam Novliadi (2008) menemukan bahwa *perceived organizational support* menjadi prediktor *organizational citizenship behavior* dan berhubungan positif dengan *task performance* dan *organizational citizenship behavior*. Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal balik (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.
- b. Dalam penelitian George dan Bettenhausen (1990), menemukan adanya keterkaitan yang erat antara *task performance* dengan *organizational citizenship behavior* kelompok bekerja secara kompak dan efektif untuk saling menutupi kelemahan masing-masing. Podsakof, et al. (1997) juga menemukan keterkaitan antara *task performance* dengan *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian (Setiawan, 2012) menyimpulkan bahwa *task performance* merupakan prediktor yang signifikan bagi *organizational citizenship behavior*. Keterkaitan erat terutama terjadi antara *organizational* dengan tingginya hasil kerja kelompok secara kuantitas, sementara kualitas hasil kerja tidak ditemukan keterkaitan yang erat.

Dari paparan diatas bisa disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* menimbulkan dampak positif bagi organisasi, seperti meningkatkan kualitas kinerja, karenanya, menjadi penting bagi sebuah organisasi untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* dikalangan karyawannya. Salah satunya adalah

dengan menganalisis persepsi mereka terhadap *perceived organizational support* merupakan faktor yang mempengaruhinya, untuk keperluan modifikasi intervensi *perceived organizational support* dan *task performance* demi menghasilkan *organizational* yang tinggi.

Dengan demikian, secara keseluruhan model penelitian yang diajukan disajikan pada gambar berikut.



Gambar 1. Model Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut :

H₁ : *Perceived organizational support* memiliki hubungan positif dengan *task performance*.

H₂ : *Task performance* memiliki hubungan positif dengan *organizational citizenship behavior*.

3. METODE PENELITIAN

Responden adalah 40 karyawan PT. PS yang diambil dengan menggunakan teknik penarikan acak sederhana. Instrumen pengukuran *task performance* memanfaatkan instrumen yang dikembangkan oleh Borman dan Motowildlo (1993) yang terdiri atas 5 pernyataan dengan lima skala pengukuran tipe-*Likert*. *Perceived organizational support* mengacu pada instrumen yang dikembangkan oleh Kaufman *et al.* (2001) yang terdiri atas 6 pernyataan dengan lima skala pengukuran. *Organizational citizenship behavior* mengadaptasi dari instrumen yang dikembangkan oleh Organ (1988) yang terdiri atas 12 pernyataan dengan 7 skala pengukuran.

Teknik analisis menggunakan teknik analisis jalur. Tata cara pemanfaatan analisis jalur mengacu pada Setiawan dan Ritonga (2010). Pengujian kualitas instrumen pengukuran mengindikasikan bahwa seluruh instrumen pengukuran adalah valid dan reliabel seperti yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Pengujian Validitas Instrumen Pengukuran

Variabel	Validitas	Reliabilitas
<i>Perceived organizational support</i>	0,468 – 0,823	0.800
<i>Organizational citizenship behavior</i>	0,329 – 0,791	0,694
<i>Task performance</i>	0,454 – 0,884	0,749

4. TEMUAN-TEMUAN

a. Statistik Deskriptif

Tabel 2. Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Std. Deviation
<i>Perceived Organizational Support</i>	3,5917	0,44490
<i>Task Performance</i>	4,1150	0,45038
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	5,2729	0,61179

Dari hasil data pada tabel 2 rata-rata variabel tertinggi dicapai oleh *organizational citizenship behavior* sebesar 5,2729 sedangkan angka terendah dimiliki oleh variabel *task performance* sebesar 4,1150. Adapun nilai standar deviasi paling rendah adalah untuk *perceived organizational support* sebesar 0,44490 dan tertinggi adalah *organizational citizenship behavior* dengan nilai 0,61179.

Tabel berikut menyajikan korelasi antar variabel.

Tabel 3. Korelasi antar Variabel

		POS	TP	OCB
POS	Pearson Correlation	1	,326(*)	,173
	Sig. (2-tailed)		,040	,287
	N	40	40	40
TP	Pearson Correlation	,326(*)	1	,341(*)
	Sig. (2-tailed)	,040		,031
	N	40	40	40
OCB	Pearson Correlation	,173	,341(*)	1
	Sig. (2-tailed)	,287	,031	
	N	40	40	40

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Besar korelasi antara *perceived supervisor support* dengan *task performance* adalah 0,326 dan signifikan pada tingkat 0,040 karena lebih kecil dari kriteria umum yang digunakan yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *perceived supervisor support* memiliki korelasi positif dan signifikan dengan *task*

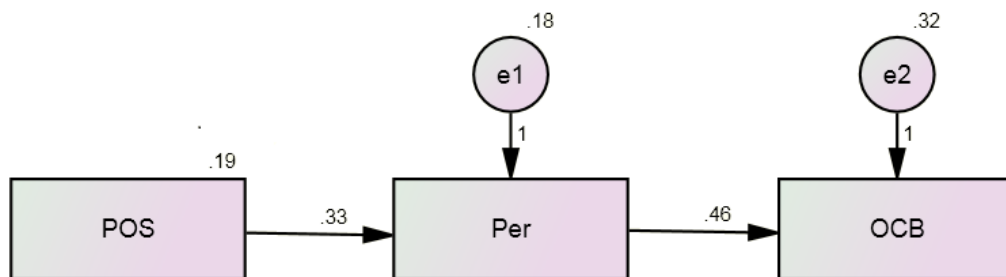
performance. Korelasi tergolong tinggi. dengan ini, korelasi antara *perceived supervisor support* dengan *task performance* tinggi.

Kolerasi untuk *organization citizenship behavior, task performance* adalah 0,341, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *organization citizenship behavior* memiliki kolerasi positif dengan *taks performance* tinggi.

kolerasi untuk *perceived organizational support* dengan *organization citizenship behavior* adalah 0,173, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* memiliki kolerasi positif dengan *organization citizenship behavior*. Kolerasi untuk *taks performance* dengan *organization citizenship behavior* adalah 0,341, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *task performance* memiliki kolerasi positif dengan *organization citizenship behavior*.

b. Pengujian Hipotesis

Diagram jalur hasil analisis disajikan pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram Jalur

Gambar yang menentukan besaran koefisien jalur antar variabel yang dihipotesiskan, dapat dijelaskan lebih rinci di dalam tabel 4 yang menunjukkan hubungan variabel yang signifikan dan hubungan variabel yang tidak signifikan.

Tabel 4. Koefisien Jalur

Hubungan	Estimate	S.E.	C.R.	P
Per <--- POS	0.330	0.153	2.151	0.031
OCB <--- Per	0.463	0.204	2.263	0.024

Berdasarkan tabel tersebut di atas, beberapa temuan dapat dikemukakan pada uraian-uraian berikut.

- **Perceived organizational support dan task performance**

Estimasi parameter koefisien jalur antara *perceived organizational support* dengan *task performance* menunjukkan nilai 0,330 dan signifikan pada level 0,031. Karena $0,031 < 0,05$ maka hipotesis nol ditolak, dan dapat disimpulkan *perceived organizational support* memiliki hubungan positif dan signifikan dengan *task performance*.

- **Task performance dan organization citizenship behavior**

Estimasi parameter koefisien jalur antara *task performance* dengan *organization citizenship behavior* menunjukkan nilai 0,463 dan signifikan pada level 0,024. Karena $0,024 < 0,05$ maka hipotesis nol ditolak, dan dapat disimpulkan *task performance* memiliki hubungan positif dan signifikan dengan *organization citizenship behavior*.

c. Efek Langsung, Tidak Langsung, dan Total

Efek-efek langsung, efek tidak langsung, dan efek total total disajikan pada tabel 5.

Tabel 5. Efek Total, Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Efek	POS	TP
TP	L	.330	-
	TL	-	-
	T	.330	-
OCB	L	-	0.463
	TL	.153	-
	T	.153	0.463

L: Langsung, TL: Tidak Langsung, T: Total

Task performance memiliki efek langsung terhadap *perceived organizational support* sebesar 0,330 dan sebesar 0,463 terhadap *organizational citizenship behavior*.

Task performance memiliki efek total positif terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 0.153 dan *perceived organizational support* memiliki efek total positif terhadap *task performance* sebesar 0,330. Efek total positif *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* adalah sebesar 0,153. Hal ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berperan penting terhadap *task performance*. *Perceived organizational support* lebih memiliki dampak lebih penting terhadap *task performance* bila dibandingkan dengan *organizational citizenship behavior*.

d. Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Tabel berikut menyajikan estimasi koefisien korelasi kuadrat untuk masing-masing variabel.

Tabel 6. Tabel Koefisien Determinasi

Variabel	Korelasi Kuadrat
<i>Task Performance</i>	0,106
<i>Org. Citizenship Behavior</i>	0,116

Koefisien korelasi kuadrat sebesar 10,6% atau koefisien determinasi sebesar 10,6% menunjukkan bahwa variasi pada *task performance* dapat dijelaskan oleh variasi *perceived organizational support* sebesar 10,6%. Adapun sisanya sebesar 89,4% sisanya oleh faktor lain yang tidak diteliti. Untuk *organizational citizenship behavior*, variasi pada *organizational citizenship behavior* sebesar 11,6% dapat dijelaskan oleh variasi *perceived organizational support* dan *task performance*. Adapun sisanya sebesar 88,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

e. Implikasi Praktis

Berdasarkan hipotesis ini yang dibangun pada penelitian ini dengan hasil-hasil yang telah didapat, maka sebaiknya manajemen perusahaan perlu memberikan perhatian pada faktor *perceived organizational support* dan *task performance*. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa *perceived organizational support* memberikan dampak positif bagi peningkatan *task performance*. Pada gilirannya, *perceived organizational support* dan *task performance* memberikan dampak positif bagi peningkatan *organizational citizenship behavior*. Oleh karenanya, jika manajemen perusahaan menginginkan adanya peningkatan *extra-role behavior* karyawan, maka *perceived organizational support* dan *task performance* layak untuk diperbaiki terlebih dahulu.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Becker, B., and B. Gerhart. 1996. The Impact of Human Resource Management on organizational Performance Progress and Prospects. *Academy of Management Journal*, Vol. 39, pp.779-801.
- Borman, W. C., and Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. In N. Schmitt & W. C. Borman

- (Eds.), *Personnel Selection in Organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Cavanaugh, Marcie A., and Raymond A. Noe. 1999. Antecedents and Consequences of Relational Components of the New Psychological Contract. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 20, No. 3, p.323.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. 1986. Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 3, pp. 500-507.
- George, J. M., and Bettenhausen, K. 1990. Understanding Prosocial Behavior, Sales Performance, and Turnover: A Group Level Analysis in a Service Context. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 75, pp. 698-709.
- Kaufman, J .D., C. L. Stamper., and P.E Tesulk. 2010. Do Supportive Organizations Make for Good Corporate Citizens? *Journal of Managerial Issues*, Vol. 13 No. 4, pp. 436- 449.
- Novliadi, Ferry. 2006. Organizational Citizenship Behavior Karyawan Ditinjau dari Persepsi terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan Persepsi Terhadap Dukungan Organisasional. *Psikologia*, Vol. 2, No. 1, pp. 39- 46
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., and Mackenzie, S. B. 1997. Organisational Citizenship Behaviour and the Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 82, No. 2, pp. 262-270.
- Randall, Marjorie L., Russell Cropanzano., Carol A. Bormann., and Andrej Birjulin. 1999. Organizational Politics and Organizational Support as Predictors of Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 20, pp. 159-174.
- Setiawan, Ivan Aries. 2012. Hubungan antara Perceived Organizational Support, Job Engagement, dan Task Performance dengan Organizational Citizenship Behavior.. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*, Vol. IV No. 2. STIE STAN-Indonesia Mandiri.
- Setiawan, Ivan Aries., dan Ferdiansyah Ritonga, M. Ak., 2010. Analisis Jalur dengan Menggunakan Program AMOS. *Suluh Ilmu*. Yogyakarta.
- 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*, Vol. 78, pp. 774-780.
- Wulani, F. (2004). Analisis Hubungan Politik dan Dukungan Organisasional dengan Sikap Kerja, Kinerja and Perilaku Citizenship Organisasional. *Kinerja*, Vol. 8 No. 2, pp. 111-132.