

PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP PERILAKU ORGANISASI KEWARGANEGARAAN: TINJAUAN META-ANALISIS

Nurul Huda

Universitas Gunadarma, nurul_huda@staff.gunadarma.ac.id

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengukur dan mengetahui hubungan sebenarnya antara persepsi dukungan organisasi dan perilaku kewarganegaraan dalam organisasi. Dalam studi meta-analisis ini menggunakan 20 studi primer yang dipublikasikan dari tahun 2008-2019 dan melibatkan 5061 responden. Koreksi untuk dua artefak yang digunakan yaitu kesalahan pengambilan Analisis ringkasan memberikan dukungan untuk hipotesis bahwa pengaruh dukungan organisasi yang dirasakan memiliki korelasi pada perilaku warga organisasi. Hasil menunjukkan bahwa karyawan yang mendapatkan persepsi dukungan organisasi yang baik akan mempengaruhi perilaku kerja karyawan untuk meningkatkan efektivitas organisasi.

Kata Kunci: meta-analisis, persepsi dukungan organisasi, organizational citizenship behavior

PENDAHULUAN

Tantangan-tantangan dalam dunia bisnis saat ini membuat organisasi untuk terus menuju perubahan yang lebih baik dan menjadikan organisasinya lebih efektif dan efisien. Untuk membuat organisasi semakin baik diperlukan sumber daya manusia yang merupakan faktor terpenting yang dapat mempengaruhi efektivitas organisasi yang biasa disebut dengan "*Human Capital*". Agar dapat tercipta organisasi yang efektif dan efisien diperlukan karyawan yang memiliki loyalitas dan komitmen terhadap organisasinya tempat dia bekerja. Perilaku loyalitas karyawan terhadap organisasinya bisa disebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) atau yang disebut juga dengan perilaku kewarganegaraan organisasi.

Organizational citizenship behavior merupakan salah satu perilaku yang berperan penting dalam peningkatan keefektifitasan suatu organisasi (Stamper & Dyne dalam Titisari, 2014). Perilaku *organizational citizenship behavior* sangat diperlukan oleh organisasi, karena dengan adanya

perilaku ini membuat organisasi dapat beradaptasi dengan lingkungan. Karyawan juga diharapkan memiliki inisiatif untuk melakukan pekerjaan yang tidak hanya mencakup *in role* saja, tetapi juga diharapkan melakukan kegiatan *extra role* yang nantinya akan dapat memberikan keuntungan bagi organisasi tempat karyawan tersebut bekerja.

Karyawan yang menunjukkan perilaku *organizational citizenship* tinggi akan memunculkan perilaku berpartisipasi secara sukarela dalam pengembangan organisasi dan bersedia terlibat secara keanggotaan demi mengembangkan organisasi kearah yang lebih baik (Podsakoff & Mac Kenzei dalam Titisari, 2014). Robbins dan Judge (2016) menunjukkan fakta bahwa karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang lebih baik biasanya juga akan mempunyai kinerja yang lebih baik dibandingkan organisasi lainnya. Sehingga dapat dikatakan apabila karyawan memiliki perilaku kewarganegaraan yang lebih baik, maka karyawan tersebut mampu mengendalikan perilakunya.

Untuk menciptakan itu semua, salah satu faktor yang penting dalam memunculkan perilaku *ekstra role* yaitu dengan persepsi dukungan organisasi (*perceived organozational support/POS*). Rhoades dan Eisenberger (2002) mengemukakan persepsi dukungan organisasi dapat diartikan sejauhmana karyawan mempersepsikan organisasi tempatnya bekerja dalam memberikan bantuan saat mereka membutuhkannya dan peduli terhadap kesejahteraan karyawannya. Jika karyawan merasakan bahwa mereka bekerja dalam lingkungan yang kondusif, maka mereka akan mempersepsikan terdapatnya dukungan organisasi. Sehingga intensi *turn over* dari organisasi pun akan berkurang dan akan menciptakan komitmen pegawai yang tinggi pada organisasi tempatnya bekerja. Selain itu karyawan juga akan memunculkan sikap loyalitas yang tinggi dan akan terdapat hubungan yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak.

Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Wayne, Shore dan Liden (1997) ditemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional menjadi prediktor serta berafiliasi positif terhadap kinerja dan perilaku kewarganegaraan. Karyawan yang merasa didukung oleh organisasinya akan memberikan *feed back* dengan terlibat dalam sikap kewarganegaraan organisasional yang meningkat. Rhoades dan Eisenberger (2002) berpendapat, para karyawan dalam organisasi akan menyatukan keanggotaannya dalam organisasi apabila karyawan mempersepsikan adanya dukungan organisasi yang diterimanya dan berbagi manfaat serta persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tempat bekerja. Karyawan yang merasa didukung oleh organisasinya juga akan menurunkan ketidakseimbangan dengan berperan serta dalam perilaku positif

untuk membalas apa yang telah diberikan oleh organisasinya.

Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Korelasi *perceived organizational support* atau persepsi dukungan organisasi (POS) dengan perilaku kewarganegaraan atau *organizational citizenship behavior* dijelaskan dalam "*social exchange theory*" yang dikemukakan oleh Blau (dalam Shen, dkk, 2014). Berdasarkan teori ini, karyawan yang merasa didukung oleh organisasinya memiliki kewajiban untuk memberikan sikap *organizational citizenship behavior* yang lebih dan kinerja yang lebih baik karena perilaku tersebut berguna bagi organisasi.

Persepsi mengenai dukungan organisasi (POS) merupakan unsur krusial yang harus ada didalam organisasi. Tanpa adanya dukungan dari organisasi, maka kinerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi akan melemah bahkan menghilang. Hal ini disebabkan karena tidak adanya kepedulian antar sesama rekan kerja maupun atasan dalam organisasi tersebut (Robbins & Judge, 2016).

Persepsi dukungan organisasi dapat dilihat sebagai faktor yang mendahului perilaku *organizational citizenship behavior*. Persepsi dukungan organisasi memungkinkan memberikan perhatian kepada karyawan, sehingga membuat karyawan yang merasa didukung ingin memberikan imbalan berupa perilaku loyalitas untuk mendukung efektivitas organisasi tersebut (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch & Rhoades, 2001). Hal ini sejalan dengan hasil empiris yang telah dilakukan oleh Reader, Mearns, Lopes & Kuha (2016) dimana *social exchange theory* berhasil menunjukkan korelasi langsung antara persepsi dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior*. Penelitian dari Li, Liang dan Crant

(2010) dan Osman, dkk (2015) juga menyebutkan bahwa persepsi dukungan organisasi memberikan korelasi positif pada perilaku kewarganegaraan atau *organizational citizenship behavior*.

METODE PENELITIAN

Data-data yang dipakai didalam studi meta-analisis ini berbentuk data primer yang didapatkan dari banyak studi sebelumnya yang dianggap sesuai. Dalam pencarian literasi digunakan beberapa kata kunci diantaranya adalah

perceived organizational support, *organizational citizenship behavior*, dan *organizational support*. Dan literasi yang diperoleh memiliki rentang waktu publikasi dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2019.

Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, ditemukan 20 studi yang menggambarkan keterkaitan persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior*. Paparan lengkap mengenai hal ini tampak pada tabel 1.

Tabel 1.
Karakteristik Sampel Penelitian

Tahun	Peneliti	Studi ke	Sampel	
			Jumlah (N)	Karakteristik
2016	Ji Wen, Yina Li & Ping Ping Hou (2016)	1	231	Karyawan hotel
2016	Anak Agung Gde Gria Pemecutan, Ida Bagus Agung Dharmanegara & I Gusti Bagus Udayana (2016)	2	85	Tenaga pengajar
2008	Ali Asgari, Abu Daud Silong, AminaH Ahmad, & Bahaman Abu Samah (2008)	3	220	Karyawan
2012	Cem Gucler, Ismail Tokmak & Hakan Turgut (2012)	4	451	Staff Administrasi
2018	Ni Ketut Sukmayanti, Desak Ketut Sintaasih (2018)	5	60	Karyawan
2015	Akhilendra K. Singh, Ashok P. Singh, Sandeep Kumar & Vinod Kumar Gupta (2015)	6	200	Personel Managerial di Organisasi Sektor Publik
2016	Fatma Abed & Amal Hebashy Elewa (2016)	7	257	Perawat
2010	Rentao Miao & Heung-Gil Kim (2010)	8	130	Karyawan
2014	Mahin Adib & Mohammad Bagher Gorji (2014)	9	212	Karyawan
2019	Harri Muda Swadesi Siregar & Sherry Hadiyani (2019)	10	192	Karyawan
2014	Qasim Ali Nisar & Umair Ahmad (2014)	11	250	Karyawan bank
2018	Zhen – Rong Jia & Ti Hu (2018)	12	225	Atlet di klub profesional di China

Tabel 1 lanjutan

2015	Maryam Jafara Jebeli & Akbar Etebarian (2015)	13	173	Karyawan Deputy Distrik Kota
2019	Seena Nikhil & J. Arthi (2019)	14	272	Karyawan ITes
2018	Ifzal Ahmad & Mueen Aizaz Zafar (2018)	15	418	Karyawan hotel
2016	Bilal Afsar & Yuosre F. Badir (2016)	16	804	Karyawan hotel
2016	Muhammad Nadim, Muhammad Mubbashar Hasan, Shakeel Abbas & Anila Naveed (2016)	17	140	Tenaga pengajar
2011	Ali Noruzy, Karim Shatery, Aliasghar Rezazadeh & Loghman Hatami – Shirkouhi (2011)	18	177	Tenaga pendidik ahli
2018	Fouzia Hadi Ali, Sayyid Salman Rizavi, Ishfaq Ahmed & Madiha Rasheed (2018)	19	273	Karyawan
2015	Daan van Knippenberg, Jan-Willem van Prooijen & Ed Sleenbos	20	291	Karyawan

Terdapat beberapa penelitian yang tidak mencantumkan reliabilitas alat ukur yang dipergunakan, tetapi sisanya mengungkapkan reliabilitasnya.

ANALISIS DATA

Beberapa tahapan yang dilakukan untuk melakukan perhitungan koreksi sesuai kesalahan-kesalahan pengambilan sampel. Berdasarkan Hunter dan Schmidt (2004), tahapan-tahapan tersebut terdiri dari: melakukan penghitungan terhadap rerata dari korelasi populasi, melakukan perhitungan varians dari hubungan populasi terbobot, melakukan perhitungan varians dari kesalahan pengambilan sampel, lalu menghitung estimasi atau perkiraan varians hubungan populasi yang sesungguhnya, lalu melakukan perhitungan interval kepercayaan, melakukan perhitungan dampak kesalahan dalam pengambilan sampel, serta penyebab lain yang belum terspesifikasi.

Tahap selanjutnya adalah koreksi kesalahan dalam pengukuran. Adapun tahapan-tahapannya adalah menghitung estimasi korelasi dari populasi setelah dilakukan perbaikan kesalahan pengukuran, melakukan perhitungan banyaknya koefisien kuadrat variasi, melakukan perhitungan varians mengacu variasi artefak, melakukan perhitungan varians dari korelasi populasi yang sebenarnya, melakukan perhitungan interval kepercayaan, kemudian melakukan perhitungan dampak variasi reliabilitas, serta persentase faktor lain yang belum terdeteksi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi meta-analisis dalam penelitian ini menemukan bahwa korelasi populasi yang sesungguhnya (ρ) setelah dikoreksi oleh kesalahan pengukuran diestimasikan sebesar 0,595. Varians populasi sebesar $[\text{Var}(\rho)]$ sebesar 0,036 dengan standar deviasi 0,192. Dengan berpatokan pada selang kepercayaan sebesar 95%

dengan penerimaan $0,218 < \rho < 0,971$ dan nilai ρ sebesar 0,595, maka nilai ini termasuk dalam batas interval untuk diterima. Ditemukan pula nilai korelasi populasi sesudah dikoreksi dengan jumlah sampel atau \check{r} sebesar 0,529 varians korelasinya (σ^2r) 0,030 dengan standar deviasi 0,002. Dengan berpatokan pada selang kepercayaan 95%, dan batas penerimaannya $0,424 < \check{r} < 0,597$ dengan nilai \check{r} sebesar 0,5529. Disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat korelasi positif antara persepsi dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior* dapat diterima.

Hal lain yang perlu diperhatikan serta dapat dilakukan dalam kajian meta-analisis pada beberapa studi utama mengenai korelasi persepsi dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior* ini terdapat dalam dua hal, yaitu kesalahan dalam pengambilan sampel serta kesalahan dalam pengukuran.

Kesalahan dalam Pengambilan Sampel

Pada tahap ini diketahui bahwa banyaknya partisipan yang terlibat dalam 20 studi ini sebanyak 5.061 orang. Berikutnya menghitung varians dari korelasi yang didapatkan sebesar 0,030, varians kesalahan pengambilan sampel sebesar 0,002, estimasi varians korelasi populasi sebesar 0,028. Interval kepercayaan didapatkan sebesar 3,02 (diatas 0), sehingga korelasi kedua variabel adalah positif. Didapatkan reliabilitas korelasi studi adalah 0,9283 menggunakan presentase kesalahan dalam pengambilan sampel sebanyak 7,17%, sebagai akibatnya variansi kesalahan yang ditimbulkan oleh kesalahan sampel sebesar 7,17%, serta penyebab lain yang belum teridentifikasi sebesar 92,83%. %.

Kesalahan dalam Pengukuran

Hal pertama yang dilakukan terlebih dahulu adalah mengetahui korelasi populasi sehabis dikoreksi oleh kesalahan pengukuran. Didalam metaanalisis untuk keseluruhan sampel ditemukan hubungan sebanyak 0,595. Varians yang disebabkan karena kesalahan pengukuran sebesar 0,036 dengan selang kepercayaan sebesar 3,098. Jumlah persentase dari dampak variasi kesalahan pengukuran sebesar 3,84%, sehingga persentase penyebab lain yang belum teridentifikasi sebanyak 96,16%. Nilai varians kesalahan pengukuran ditunjukkan dengan nilai presentase sebesar 3,84%. Cukup rendahnya nilai persentase varians yang dikoreksi menyatakan bahwa sampel yang dipilih serta pengukuran yang digunakan sudah memadai untuk dilakukan studi ini guna mendukung atau menggugurkan hipotesis.

Berdasarkan dari hasil analisis data pada studi meta-analisis mengenai *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior*, dapat dinyatakan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat korelasi antara *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* bisa diterima.

Beberapa ahli seperti Eisenberger, Fasolo, & Davis-LaMastro, (dalam Eisenberger & Rhoades, 2002) berpendapat bahwa karyawan yang merasa bahwa mereka telah didukung dengan baik oleh organisasi mereka cenderung untuk membalas dengan melakukan lebih baik dan memiliki *organizational citizenship behavior* yang lebih tinggi dibandingkan karyawan yang merasa tidak didukung. Banyak studi telah menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki korelasi signifikan positif dengan *organizational citizenship behavior*. Pada meta-analisis terdahulu yang dilakukan oleh Rhoades & Eisenberger

yang mewakili lebih dari 70 penelitian, didapatkan hasil bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki hubungan yang signifikan, dengan ukuran relatif sedang dalam kaitannya dengan *organizational citizenship behavior*. Dukungan empiris yang dilakukan oleh Reader, dkk (2016) yang menggunakan *social exchange theory* berhasil membuktikan korelasi secara langsung antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behaviour*, sedangkan Harris dan Kacmar, (2018) memberikan kesimpulan yang cukup sama yaitu adanya korelasi antara persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior*, namun bersifat non-linier. Hasil studi ini sejalan dengan *social exchange theory* dan atas dasar *reciprocity norm*, dimana karyawan yang memperoleh dukungan atau perlakuan dari organisasi yang dipersepsikan baik, akan memiliki rasa tanggung jawab (kewajiban) untuk membalas perlakuan tersebut dengan perlakuan yang baik pula yaitu dengan terlibat *organizational citizenship behavior* ditempatnya bekerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan perhitungan dua artefak dalam studi meta-analisis ini, disimpulkan bahwa terdapat perbedaan variasi korelasi yang dikarenakan karena kesalahan dalam pengambilan sampel sebesar 7,17% dan kesalahan dalam pengukuran sebesar 3,84%.

Hasil studi meta-analisis ini memiliki dampak penting bagi organisasi yang nantinya akan sangat diperlukan bagi organisasi atau perusahaan untuk lebih meningkatkan dukungan organisasionalnya pada karyawan-karyawannya dengan lebih memperhatikan kesejahteraannya, membuat kebijakan-kebijakan baru yang dapat meningkatkan motivasi dan dapat memunculkan perilaku *extra*

rolenya serta dapat memberikan penghargaan bagi karyawan-karyawan yang berprestasi sebagai bentuk kepedulian dan dukungan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Harris, K. J., & Kacmar, K. M. (2018). Is more always better? An examination of the nonlinear effects of perceived organizational support on individual outcomes. *The Journal of Social Psychology*. 158, (2), 187-200.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Hunter, J. E., & Schmidt. (2004). *Methods of meta-analysis: Correcting error and bias in research findings*. Newbury Park: Sage Publications. Inc.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. UK: Sage Publications.
- Reader, T. W., Mearns, K., Lopes, C., & Kuha, J. (2016). Organizational Support for the Workforce and Employee Safety Citizenship Behaviors: A Social Exchange Relationship. *Human Relations*. 70(3): 362-385.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*. 87(4): 698-714.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Organizational behavior 16 th edition*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y., & Zhang, Q. (2014). Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a

- chinese context: Organizational identification as a mediator. *European Management Journal*. 32 (3): 406-412.
- Titisari, P. 2014. *Peranan organizational citizenship behavior dalam meningkatkan kinerja karyawan*. Edisi pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal* 40(1): 82–111.
- Williams, S., Pitre, R., & Zainuba, M. (2002). Justice and organizational citizenship behavior intentions: Fair rewards versus fair treatment. *The Journal of Social Psychology*. 142, 33-44.