

**HUBUNGAN PERSEPSI IKLIM ORGANISASI DAN DUKUNGAN  
ORGANISASI DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR* PADA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)  
DI PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN  
PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
(P4TK) MEDAN**

**TESIS**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Magister Psikologi  
Universitas Medan Area**

**Oleh:**

**NAMA : ABDI HARDIANSAH HASIBUAN**

**NPM : 19 180 4041**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)23/6/22

## HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL TESIS : HUBUNGAN PERSEPSI IKLIM ORGANISASI DAN DUKUNGAN ORGANISASI DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DI PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN (P4TK) MEDAN

NAMA MAHASISWA : ABDI HARDIANSAH HASIBUAN

NPM : 19 180 4041

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

MENYETUJUI

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



**Dr. Risyda Fadilah, M.Psi, Psikolog**

Pembimbing II



**Hasanuddin, M.Ag, Ph.D**

MENGETAHUI

Ketua Program Studi

Magister Psikologi



**Dr. Risyda Fadilah, M.Psi, Psikolog**

Direktur

Program Pascasarjana – UMA



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti, K., MS**

**Telah Diuji Pada Tanggal**

**24 Maret 2022**

**Nama : Abdi Hardiansah Hasibuan**

**NPM : 191804041**

**Panitia Penguji Tesis:**

**Ketua : Dr. Rahmi Lubis, M.Psi, Psikolog**

**Sekretaris : Dr. Khairina Siregar, M.Psi**

**Anggota I : Dr. Risydah Fadilah, M.Psi, Psikolog**

**Anggota II : Hasanuddin, Ph.D**

**Penguji Tamu : Prof. Dr. Asih Menanti, S.Psi, MS**



## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis maupun diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan, Januari 2022

Penulis



**Abdi Hardiansah Hasibuan**  
**NPM. 19 180 4041**

## KATA PENGANTAR

Robbil'aalamiin. Puji dan syukur yang tiada habisnya penulis sampaikan ke hadirat Allah SWT, pemilik segala ilmu yang telah memberikan segala taufik dan hidayah-Nya kepada penulis serta nikmat yang tiada terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Hubungan Persepsi Iklim Organisasi Dan Dukungan Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Medan”** dengan baik, walaupun masih jauh dari sempurna tetapi kritik dan saran sangat diharapkan Penulis agar dapat lebih baik lagi dikemudian hari.

Peneliti membuka diri untuk menerima kritik dan saran dari para pembaca. Semoga Tesis ini bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia industry, organisasi dan perusahaan.

Medan, Januari 2022

Penulis



**Abdi Hardiansah Hasibuan**  
**NPM. 19 180 4041**

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur yang tiada habisnya penulis sampaikan ke hadirat Allah SWT, pemilik segala ilmu yang telah memberikan segala taufik dan hidayah-Nya kepada penulis serta nikmat yang tiada terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Hubungan Persepsi Iklim Organisasi Dan Dukungan Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Medan”** Selain itu, terselesaikannya penulisan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dari pihak-pihak yang turut serta dalam memberikan dukungan. Oleh karena itu, dengan segala hormat peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Prof. Dr. Hj. Retna Astuti K, MS sebagai Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Dr. Risyda Fadilah, M.Psi, Psikolog sebagai Ketua Prodi Magister Psikologi Universitas Medan Area.
4. Dr. Risyda Fadilah, M.Psi, Psikolog selaku Dosen Pembimbing I atas keikhlasan, kesabaran membimbing, memberi nasehat, dukungan, serta kepercayaan dalam penulisan ini.
5. Hasanuddin, M.Ag, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing II atas keikhlasan, kesabaran serta bimbingan dalam membantu penelitian dan penulisan ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Magister Psikologi yang telah mengajarkan pengalaman berharga selama perkuliahan, tidak pernah berhenti memberikan

semangat dan motivasi, serta staf yang telah banyak membantu peneliti dalam mengurus segala proses administrasi.

7. Kepala Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Medan yang telah memberikan izin dalam pengambilan data
8. Pegawai Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Medan yang telah bersedia memberikan bantuannya dalam penelitian ini.
9. Kepada Ayahanda Dr. H. Kohar Hasibuan dan Ibunda Hj. Saidah Hafni Siregar, BA tercinta, serta yang terkasih Yeti Angreini Sigiro, S.AK yang senantiasa mendukung dengan semangat dan do'a dari awal kuliah hingga selesainya sidang tesis ini.
10. Teman-teman seperjuangan satu angkatan di minat Psikologi Industri dan Organisasi yang banyak memberi masukan dan motivasi, terima kasih atas kerjasama dan informasi yang telah diberikan.

Akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala bantuan dan kebaikan yang telah penulis terima.

Medan, Januari 2021

**Penulis**

**Abdi Hardiansah Hasibuan**  
**NPM. 19 180 4041**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Batasan Masalah .....	11
D. Rumusan Masalah .....	12
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
A. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	14
1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> ..	14
2. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> ....	17
3. Faktor yang mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	19
4. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	24

B. Pegawai .....	27
1. Pengertian Pegawai .....	27
2. Fungsi dan Kewajiban Pegawai.....	29
3. Kewajiban Pegawai.....	30
C. Persepsi Iklim Organisasi.....	30
1. Pengertian Persepsi .....	30
2. Proses Persepsi.....	32
3. Faktor yang Berperan Dalam Persepsi.....	34
4. Pengertian Persepsi Terhadap Iklim Organisasi .....	36
5. Aspek Persepsi terhadap Iklim Organisasi .....	38
D. Dukungan Organisasi.....	46
1. Pengertian Dukungan Organisasi.....	46
2. Dimensi Dukungan Organisasi .....	48
3. Dampak Dukungan Organisasi .....	51
E. Hubungan Persepsi Terhadap Iklim Organisasi dan Dukungan Organisasi Terhadap <i>Organizational     Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	54
F. Hubungan Persepsi Terhadap Iklim Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	58
G. Hubungan Dukungan Organisasi Terhadap <i>Organizational     Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	60
H. Kerangka Penelitian .....	64
I. Hipotesis.....	64
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>65</b>

A. Desain Penelitian .....	65
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	65
C. Identifikasi Variabel Penelitian.....	66
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	66
E. Populasi, Sampel dan Tehnik Pengambilan Sampel .....	68
F. Metode Pengambilan Data .....	69
G. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	73
H. Uji Asumsi .....	75
I. Uji Hipotesis.....	76
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>78</b>
A. Orientasi Kancan Penelitian.....	78
B. Persiapan Penelitian .....	82
C. Pelaksanaan Penelitian.....	91
D. Analisis Data Dan Hasil Penelitian.....	92
E. Pembahasan .....	100
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>110</b>
A. Kesimpulan .....	110
B. Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian .....	62
Tabel 3.2. Bobot Penilaian Skala .....	66
Tabel 3.3. Blueprint kisi-kisi penyebaran aitem skala dukungan organisasi .....	67
Tabel 3.4. Blueprint kisi-kisi Penyebaran aitem skala OCB ..	68
Tabel 3.5. Blueprint kisi-kisi Penyebaran aitem skala persepsi iklim organisasi .....	69
Tabel 4.1. Penyebaran aitem skala dukungan organisasi sebelum uji coba	79
Tabel 4.2. Penyebaran aitem skala OCB sebelum uji coba .....	80
Tabel 4.3. Penyebaran aitem skala persepsi iklim organisasi sebelum uji coba .....	81
Tabel 4.4. Penyebaran aitem skala OCB setelah uji coba .....	83
Tabel 4.5 Penyebaran aitem skala Persepsi iklim organisasi setelah uji coba .....	85
Tabel 4.6 Penyebaran aitem skala dukungan organisasi setelah uji coba .....	86
Tabel 4.7 Rangkuman hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran ...	89
Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan ...	90
Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Perhitungan Analisis Regresi .....	91
Tabel 4.10 Bobot sumbangan persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap Organizational citizenship behavior	91
Tabel 4.11. Rangkuman Hasil Perhitungan Perbandingan Bobot Variabel Bebas .....	92
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik .....	94

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kerangka Penelitian .....	60



## ABSTRAK

**ABDI HARDIANSAH HASIBUAN. Hubungan Persepsi Iklim Organisasi Dan Dukungan Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Medan. Magister Psikologi Pascasarjana. Universitas Medan Area. 2021. Pembimbing (I) Dr. Risyda Fadilah, M.Psi, Psikolog, (II) Hasanuddin, M.Ag, Ph.D**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat : Hubungan persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada ASN di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Medan. Hipotesis yang diajukan adalah Ada Hubungan persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian ini dilakukan terhadap 150 orang ASN dengan tehnik total sampling. Pengambilan data dengan metode skala yaitu skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), skala persepsi iklim organisasi dan skala dukungan organisasi. Analisis data menggunakan Regresi Berganda. Hasil penelitian menunjukkan; 1. Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Aparatur Sipil Negara Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) BBL Medan, dengan demikian maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima. 2. Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara persepsi iklim organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Aparatur Sipil Negara Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) BBL Medan, dengan koefisien korelasi  $r_{x1y} = 0,657$ ;  $p < 0,001$ ; dan bobot sumbangan efektif sebesar 43,2%. 3. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara dukungan organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dengan koefisien korelasi  $r_{x2y} = 0,431$ ;  $p < 0,001$ ; dan sumbangan efektif yang didapatkan sebesar 18,6%. Total sumbangan efektif dari kedua variabel bebas (persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi) terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah sebesar 48,3%. Dari hasil ini diketahui bahwa masih terdapat 51,7% pengaruh dari faktor lain terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tidak dilihat dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), persepsi iklim organisasi, dukungan organisasi.**

## ABSTRACT

**ABDI HARDIANSAH HASIBUAN.** *The Relationship between Perceptions of Organizational Climate and Organizational Support with Organizational Citizenship Behavior in State Civil Apparatus (ASN) at the Center for the Development and Empowerment of Educators and Education Personnel (P4TK) Medan. Master in Postgraduate Psychology. Medan Area University. 2021. Supervisor (I) Dr. Risyda Fadilah, M.Psi, Psychologist, (II) Hasanuddin, M.Ag, Ph.D*

*The purpose of this study is to see: The of organizational climate perception and organizational support for Organizational Citizenship Behavior (OCB) at the ASN at the Center for the Development and Empowerment of Educators and Education Personnel (P4TK) Medan. The proposed hypothesis is that there is a correlations the organization's climate perception and the organization's support for Organizational Citizenship Behavior (OCB). This study was conducted on 150 ASN people with total sampling techniques. Data retrieval by scale methods is the Organizational Citizenship Behavior (OCB) scale, the organization's climate perception scale and the organization's support scale. Data analysis uses Multiple Regression. The results of the study showed; 1. There is a very significant positive correlations between the perception of the organization's climate and the organization's support for Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the State Civil Apparatus of the Vocational Education Quality Assurance Development Center (BBPPMPV) BBL Medan, thus the hypothesis proposed in this study is expressed acceptance. 2. There is a very cynical positive correlations the perception of the organization's climate and Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the State Civil Apparatus of the Vocational Education Quality Assurance Development Center (BBPPMPV) of BBL Medan, with a correlation coefficient of  $r_{x1y} = 0.657$ ;  $p < 0.001$ ; and the effective contribution weight of 43.2%. 3. There is a significant positive correlations organizational support and Organizational Citizenship Behavior (OCB), with a correlation coefficient of  $r_{x2y} = 0.431$ ;  $p < 0.001$ ; and effective contributions obtained by 18.6%. The total effective contribution of both free variables (perception of organizational climate and organizational support) to Organizational citizenship behavior (OCB) was 48.3%. From these results it is known that there are still 51.7% influence from other factors on Organizational Citizenship Behavior (OCB) that was not seen in this study.*

**Keywords:** *Organizational Citizenship Behavior (OCB), organizational climate perception, organizational support.*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, kompetisi antar perusahaan, khususnya di negara-negara berkembang seperti Indonesia semakin ketat. Perusahaan tidak hanya dihadapkan pada persaingan dalam negeri tetapi juga luar negeri. Kondisi itu tak lepas dari perubahan di berbagai bidang, meliputi perkembangan teknologi komunikasi, munculnya generasi millenials yang berperan besar sebagai penggerak pertumbuhan ekonomi, kebutuhan pola pikir, pola kerja baru, dan model bisnis.

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi memainkan peran yang sangat penting sebab keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari peran pegawainya. Organisasi atau perusahaan dalam melakukan aktivitasnya memerlukan SDM yang berkualitas untuk menghadapi perkembangan dunia bisnis dengan persaingan yang ketat antar perusahaan (Setyani, 2013). SDM merupakan kemampuan potensial yang dimiliki oleh manusia yang terdiri dari kemampuan berfikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan kegiatan yang bersifat teknis maupun manajerial dalam suatu organisasi atau perusahaan (Suwandewi & Dewi, 2016).

Organisasi akan dapat menghasilkan kinerja dengan baik bilamana terdapat suatu kelaziman dimana pegawai tidak hanya melakukan tugas pokoknya saja, namun pegawai harus melakukan tugas-tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong memberikan saran sesama pegawai, berpartisipasi aktif

memberikan pelayanan ekstra dan mau menggunakan waktu kerja secara efektif. OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) merupakan kunci kesuksesan suatu organisasi, misalnya ketika timbal balik yang dirasakan pegawai tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan berdampak pada berkurangnya niat pegawai untuk menjalankan perilaku OCB. OCB merupakan kontribusi yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberikan penghargaan oleh perusahaan atas tugas yang telah dilaksanakan (Azhar, 2019).

Indikator keberhasilan sebuah perusahaan dalam menggapai tujuan salah satunya dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimilikinya. Perusahaan dapat memutar roda usaha secara optimal demi mewujudkan tujuannya apabila didukung oleh sumber daya manusia yang bekerja secara mumpuni (Bangun, 2012). Sulit rasanya untuk mengesampingkan peranan penting yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam dunia industri dan organisasi.

Sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya OCB pada diri pegawai. Konovsky dan Organ, (2006) mengkategorikan faktor yang mempengaruhi OCB terdiri dari perbedaan individu, sikap pada pekerjaan, dan variabel kontekstual. Kemudian Organ (Triyanto & Santosa, 2009) mengidentifikasi 5 dimensi tentang OCB, yaitu: *Altruism*; berupa perilaku pegawai dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang di hadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi oranglain. *Courtesy*; merupakan perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat

diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). *Civic Virtue*; yaitu perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas pegawai. *Conscientiousnes*; berupa perilaku menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal dan *Sportsmanship*; berupa perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan- keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam sportmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara pegawai, pegawai akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang berfungsi secara agregat. Fungsi agregat maksudnya adalah perilaku OCB tidak berpengaruh besar terhadap perkembangan suatu perusahaan jika dilakukan oleh satu individu saja. Dampaknya akan sangat tampak apabila dilakukan oleh satu kelompok, unit, departemen maupun organisasi (Organ, 1997). Pegawai dengan OCB tinggi akan meningkatkan komitmen dan produktivitas dalam perusahaan serta memiliki harapan yang tinggi untuk bertahan didalam perusahaan. Apabila dibandingkan dengan pegawai yang tidak memiliki harapan dalam perusahaan, maka pegawai tersebut diperkirakan memiliki komitmen dan OCB yang rendah (Thakre, 2016). Sejalan dengan hal tersebut pegawai dengan tingkat OCB tinggi cenderung tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja, sebaliknya pegawai dengan OCB rendah akan memiliki kecenderungan untuk meninggalkan perusahaan (Paille, 2011).

Menurut Robbins dan Judge (2014) ada banyak fakta yang menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki pegawai dengan OCB baik akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Organisasi dengan kinerja yang baik tentu akan membutuhkan pegawai yang mau melakukan pekerjaan lebih dari sekedar tugas rutin pegawai dan bersedia memberikan kinerja yang melebihi harapan. Apalagi dalam dunia kerja yang kian dinamis seperti saat ini, fleksibilitas kerja dan kesediaan pegawai untuk melakukan tugas-tugas tambahan yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan menjadi relevan untuk diwujudkan.

Pelaksanaan atas tugas-tugas tersebut tidak hanya merupakan tugas-tugas yang telah ditetapkan saja (*in-role*) namun lebih dari itu juga perilaku yang tidak digariskan dalam *job description* atau bersifat *extra-role* juga sangat dibutuhkan oleh organisasi, perilaku tersebut diharapkan mampu membuat organisasi lebih efektif. Membahas mengenai *Organizational Citizenship behavior* yang termasuk perilaku individu dalam organisasi. Banyak penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior* yang berfokus pada pengaruh perilaku *Organizational Citizenship* ini terhadap kinerja individu dan organisasi. Dimana yang paling menonjol ialah perilaku organisasi dalam perusahaan. Perusahaan yang juga mempunyai tujuan agar mencapai efisiensi dan efektifitas sebagai perusahaan laba. Haruslah mempunyai daya saing agar bisa berkompetisi dengan perusahaan lain (Putra, 2013). Kontribusi lebih terhadap organisasi ini biasanya disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan mengingat pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) untuk efektifitas dan efisiensi organisasi dalam meningkatkan kualitasnya, maka dukungan organisasi

diharapkan dapat mempengaruhi terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tersebut.

Hal ini sejalan dengan ungkapan yang dinyatakan dalam penelitian Milissa (2013) faktor yang mempengaruhi OCB pegawai antara lain adalah iklim organisasi, dukungan organisasi dan komitmen organisasi. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk melihat faktor iklim organisasi dan dukungan organisasi sebagai variable yang mempengaruhi OCB (*Organizational Citizenship Behavior*).

Berkembangnya OCB dalam suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh persepsi pegawai terhadap iklim organisasi. Iklim organisasi itu sendiri merupakan “kepribadian” organisasi sebagaimana yang dilihat oleh para anggotanya menyangkut sifat-sifat atau ciri-ciri yang dapat dirasa para anggota yang ada di lingkungan kerja (Steers dan Black, 1994). Iklim organisasi adalah sesuatu yang ada di dalam organisasi yang menggambarkan situasi lingkungan internalnya.

Iklim organisasi dapat mempengaruhi perilaku manusia didasarkan pada pendapat yang dikeluarkan oleh Lewin (dalam Steers dan Black, 1994) yang menyatakan bahwa perilaku manusia merupakan hasil interaksi individu itu sendiri dengan lingkungannya atau iklim sekitarnya. Jadi lingkungan disini dianggap penting dalam menentukan perilaku individu yang mana individu memberi makna terhadap lingkungannya kemudian menentukan perilaku yang tepat.

Proses suatu iklim organisasi dapat mempengaruhi perilaku individu di dalamnya berkaitan dengan proses persepsi yang dilakukan oleh individu tersebut terhadap iklim organisasinya. Brown dan Leigh (1996) menyatakan bahwa studi

mengenai iklim organisasi menjadi penting karena persepsi pegawai terhadap lingkungan akan berhubungan dengan sikap (pendirian) dan tanggapan perilaku.

Penilaian yang dilakukan individu terhadap iklim organisasi, disebut dengan proses persepsi. Setiap individu dalam organisasi akan membuat penilaian yang berbeda tentang iklim organisasi dimana mereka berada. Individu cenderung untuk bertindak laku berdasarkan pandangannya mengenai lingkungannya dan tidak selalu berdasarkan pada bagaimana keadaan lingkungan yang sebenarnya (Steers dan Black, 1994). Ini berarti bahwa iklim menjadi dasar bagi individu untuk menentukan sikap dan perilakunya dalam organisasi. Semakin banyak kesesuaian yang terjadi maka semakin baik atau positif iklim menurut individu.

Individu yang mempunyai persepsi positif terhadap iklim organisasi akan mengembangkan segala perilaku yang baik dalam bekerja antara lain bersikap menolong, berpartisipasi aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada konsumen, mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif, bertoleransi terhadap hal-hal yang kurang dari harapan, dan dengan suka rela mau menjaga dan melindungi aset-aset perusahaan. Begitu juga sebaliknya, individu yang mempunyai persepsi negatif terhadap iklim organisasi akan mengembangkan perilaku yang buruk dalam bekerja.

Hasil observasi lapangan di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Medan yaitu, dengan meningkatnya sistem kerja secara digital, menuntut semua pegawai untuk trampil dan memahami kemajuan teknologi yang di terapkan di lingkungan kerja. Namun terdapat beberapa pegawai yang mengalami kesulitan dalam mengaplikasikan sistem digital tersebut yang membutuhkan arahan berkali kali dalam penerapan di setiap

kali akan mengaplikasikannya. Terlihat rekan kerja yang disampingnya tidak peduli dan tidak ada keinginan dengan sukarela untuk menolong mereka yang kesulitan atau mengalami kendala dalam proses kerjanya. Untuk penjelasan mengenai alat digital tersebut sebenarnya tugas IT tetapi ketika ada rekan kerja yang bisa melakukan dengan sukarela.

Selanjutnya pegawai yang merasa perusahaan member dukungan yang sepadan dengan apa yang dilakukannya maka akan mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB). Dukungan organisasi dapat didefinisikan sebagai tanggapan pegawai mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Selain itu menurut penelitian yang dilakukan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) pada sampel pegawai dari berbagai organisasi ditemukan bahwa pegawai yang merasa bahwa dirinya mendapatkan dukungan dari organisasi akan memiliki rasa kebermaknaan dalam diri pegawai tersebut. Hal inilah yang akan meningkatkan komitmen pada diri pegawai dan komitmen inilah yang pada akhirnya akan mendorong pegawai untuk berusaha membantu organisasi mencapai tujuannya. Selain itu, adanya dukungan perusahaan meningkatkan harapan bahwa performa kerja mereka akan diperhatikan dan dihargai oleh organisasi.

Dukungan organisasi dilihat sebagai faktor organisasi yang sering dimungkinkan mendahului adanya *Organizational Citizenship Behavior* dalam organisasi. Hal ini dimungkinkan dukungan organisasi memberi perhatian pada pegawai dan ketika seorang pegawai senang dengan dukungan yang diberikan

maka mereka ingin memberikan imbalan untuk mendukung organisasi tersebut (Putra, 2013).

Hasil observasi lapangan di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Medan yaitu, menyediakan sarana dan prasarana kepada pegawai seperti memberikan fasilitas kuota data internet untuk melakukan rapat secara daring, dikarenakan covid-19 lembaga menerapkan sistem bekerja *pershift* dan harus sesuai dengan protocol kesehatan yang berlaku dalam dua minggu sekali pegawai melakukan *rapid test*, menggunakan masker dan menggunakan *handsanitizer* dan penerapan *social distancing*.

Begitu juga dinyatakan oleh Liu (2009) bahwa OCB mendapatkan kontribusi dan peran dari dukungan organisasi. Penelitian yang dilakukan telah membuktikan bahwa pegawai yang merasakan dukungan dari organisasi dimana ia bekerja akan cenderung melakukan lebih untuk organisasi mereka baik dari tindakan maupun dalam totalitas pekerjaan yang dilakukan. Menurut Eisenberger, et al. (2001) dukungan organisasi menunjukkan kualitas hubungan pegawai dengan organisasi dengan mengetahui bagaimana pegawai mempercayai kontribusi yang diberikan organisasi terhadap mereka. Dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), (Millissa, 2013).

Hasil observasi lapangan di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Medan yaitu, pada perilaku OCB pegawai yaitu rendahnya rasa saling ingin menolong antar rekan kerja, rasa ingin membantu dengan rekan kerja rendah walaupun dengan rekan kerja yang berada disamping terdekatnya dan begitu pula dengan rasa ingin menolong pada pegawai

yang sudah berusia yang kurang mengerti dan memahami mengenai perkembangan kecanggihan teknologi pada era modern ini. Sehingga jika ada yang kurang mengerti maka ia banyak bertanya kepada rekan kerja yang mengetahui mengenai teknologi tersebut, tetapi untuk pegawai yang mengerti enggan memberi tahu atau mengajari dengan sukarela, sehingga membuat pegawai yang tidak mengerti teknologi canggih pada masa ini harus banyak bertanya.

Selain itu terlihat perilaku pegawai yang sudah bersiap untuk meninggalkan kantor sebelum jam kerja selesai, sehingga begitu pukul 17.00 WIB mereka langsung bergegas untuk pulang. Hal ini mengindikasikan bahwa OCB mereka rendah, karena mereka menggunakan waktu kerja untuk kepentingan pribadi (mereka enggan meluangkan waktu ekstra), dan terlihat kurangnya rasa kepedulian untuk mematikan AC atau lampu di ruangan kerja mereka.

Selain itu terlihat juga perilaku mereka dalam menggunakan jam kerja, saat Pandemi Covid-19 ini P4TK sebagai lembaga dilaksanakannya Pendidikan dan Pelatihan para Pendidik, program kerja tersebut tidak berjalan karena peraturan *social distancing*. Banyak pegawai yang tidak melaksanakan tugas seperti biasanya, meskipun demikian menurut bidang SDM para pegawai tetap bersedia duduk di kantor dan menghabiskan waktu kerjanya dengan hal-hal yang dapat mendukung tercapainya produktivitas kerja yang tinggi, bukan duduk-duduk dikantin sambil ngobrol. Hal ini menunjukkan rendahnya dimensi *Courtesy*, yaitu berbuat baik dan hormat kepada rekan kerjanya yang lain yang sedang bekerja.

Dari fenomena yang ada dan dari hasil penelitian terdahulu serta mengingat pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) penulis tertarik untuk mengetahui hubungan persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Aparatur Sipil Negara (ASN) Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Medan.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yaitu Individu yang mempunyai persepsi positif terhadap iklim organisasi akan mengembangkan segala perilaku yang baik dalam bekerja antara lain bersikap menolong, berpartisipasi aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada konsumen, mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif, bertoleransi terhadap hal-hal yang kurang dari harapan, dan dengan suka rela mau menjaga dan melindungi aset-aset perusahaan. Selanjutnya dukungan organisasi sangat diperlukan oleh pegawai untuk melaksanakan tugasnya. Pegawai menjadi lebih peduli terhadap fungsi organisasi yang efektif sehingga lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaan, berusaha memelihara perilaku-perilaku yang menguntungkan organisasi dan mengerahkan seluruh kemampuan serta keahlian yang dimilikinya dalam melakukan tugas-tugasnya.

### **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Hubungan persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)

2. Hubungan persepsi iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)
3. Hubungan Dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)

#### **D. Rumusan Masalah**

Bertitik tolak dari latar belakang diatas maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada hubungan persepsi iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)
2. Apakah ada hubungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)
3. Apakah ada hubungan persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)

#### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji :

1. Hubungan persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada ASN di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Medan
2. Hubungan persepsi iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Medan

3. Hubungan persepsi iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Medan

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat secara teoritis dari penelitian ini adalah penelitian diharap memberikan kontribusi bagi pengembangan psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia, yang berkaitan dengan faktor-faktor dalam variabel persepsi terhadap iklim organisasi, dan dukungan organisasi yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai. Hasil penelitian ini akan menunjukkan variabel dan faktor-faktor mana yang dominan dalam mempengaruhi OCB pegawai.

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, sebagai masukan bagi perusahaan memberikan informasi pentingnya peranan persepsi terhadap iklim organisasi dan dukungan organisasi pada OCB pegawai serta memberikan gambaran mengenai besarnya hubungan antara persepsi terhadap iklim organisasi dan dukungan organisasi dengan OCB pegawai. Hasil penelitian akan menunjukkan variabel atau faktor lemah dan kuat dalam hubungannya dengan OCB maka dipakai sebagai acuan meningkatkan OCB pegawai.

## BAB II

### TINJAUAN TEORI

#### A. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

##### 1. Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individual bebas untuk menentukan, yang tidak secara eksplisit diakui oleh sistem reward normal dan secara bersama-sama akan mendorong fungsi organisasi lebih efektif (Organ, 1990). Terdapat bukti bahwa individu yang menunjukkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) memiliki kinerja lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi langsung atau secara tidak langsung dari organisasinya (Podsakoff dan MacKenzie, 1997) dalam (Titisari, 2014).

OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku yang dilakukan pegawai diluar tugas utamanya, akan tetapi perilaku ini diinginkan dan berguna bagi organisasi tersebut. OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan (*volunteer*) untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah pegawai” yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial *positif*, *konstruktif* dan bermakna membantu (Fitriastuti, 2013).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Organizational Citizenship Behavior (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-

aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan "nilai tambah pegawai" yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Titisari, 2014).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dianggap sebagai suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. Mereka sering dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas Penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara intensif dilakukan sejak pengenalannya hampir dua puluh tahun yang lalu (Titisari, 2014). Mayoritas penel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) telah fokus dalam Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada kinerja individual dan organisasional (Titisari, 2014).

Bateman dan Organ (1983) yang pertama kali menciptakan istilah Organisasi Citizenship Behavior, mengoperasionalkan konsep dengan memasukkan dua jenis perilaku: (1) kontribusi positif aktif, seperti ketepatan waktu dan kehadiran di luar apa yang ditegakkan secara ketat, juga (2) penghapusan kerugian bagi seseorang kolega atau organisasi, seperti menahan diri dari keluhan, banding dan tuduhan atas hal-hal sepele, dalam (Makoczy & Xin, 2002).

Organ mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bersifat bebas (*discretionary*), serta tidak secara langsung mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal dan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. OCB bersifat bebas dan sukarela karena perilaku tersebut tidak terdapat dalam tuntutan deskripsi jabatan yang berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai

pilihan personal. Pegawai yang baik (*good citizenship*) cenderung melakukan perilaku OCB ini. Organisasi tidak akan berhasil dengan baik tanpa ada anggota yang melakukan perilaku OCB) (Fitriastuti, 2013)

*Good organizational citizenship* didefinisikan sebagai pegawai yang memberikan kontribusi terhadap organisasi secara efektif, yang tidak secara eksplisit diminta oleh atasan atau tercantum dalam deskripsi pekerjaannya (*discretionary*) dan tidak ada *reward* secara formal (*insentif*). Organ juga mencatat, bahwa OCB ditemukan sebagai alternatif penjelasan pada hipotesis ‘kepuasan berdasarkan kinerja’ Dyne et al (2004) mengusulkan konstruksi dari *extra-role behavior* (ERB), yaitu perilaku sukarela yang cenderung menguntungkan organisasi dan melebihi atau diluar tuntutan perannya. Organ menyatakan bahwa definisi ini tidak didukung penjelasan yang cukup mengenai ‘peran pekerjaan’ seseorang. Semua itu tergantung dari harapan dan komunikasi dengan pengirim peran tersebut. Definisi teori peran ini menempatkan OCB atau ERB dalam *realism* fenomenologi, tidak dapat diobservasi dan sangat subjektif (Fitriastuti, 2013).

Definisi ini juga menganggap bahwa pelaku OCB bertujuan untuk menguntungkan organisasi. Dari beberapa definisi sebelumnya dapat disimpulkan, bahwa OCB merupakan: (a) Perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi; (b) Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan kinerja, tidak diperintahkan secara formal; (c) Tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* formal (Fitriastuti, 2013).

Berdasarkan beberapa definisi-definisi yang telah dikemukakan diatas dapat dipahami, OCB adalah bentuk perilaku yang dilakukan pegawai diluar tugas utamanya, yang diinginkan dan berguna bagi organisasi tersebut, dan merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerjameliputi perilaku menolong orang lain, secara sukarela untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja.

## 2. Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organ mengatakan OCB diukur dari lima dimensi yaitu; *Altruism*, *Civic virtue*, *Conscientiousness*, *Courtesy* dan *Sportsmanship*. Dalam skala OCB apabila semakin tinggi skor yang diperoleh individu maka semakin tinggi juga OCB yang dimiliki individu. Semakin rendah skor OCB individu dalam skala maka semakin rendah OCB yang dimiliki individu. Menurut (Organ,1988) yang dikutip oleh (Thiagarajan T, 2017),

OCB terdiri atas lima dimensi yakni :

1. *Altruism* Perilaku pegawai dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi oranglain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.
2. *Civic Virtue* Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggungjawab yang

diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

3. *Conscientiousness* Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas pegawai. Dimensi ini menjangkau jauh di atas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.
4. *Courtesy* Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memerhatikan orang lain.
5. *Sportmanship* Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam sportmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara pegawai, pegawai akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

### **3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan hal yang penting dalam organisasi. Maka penelitian ini berusaha mencari variabel-variabel yang dapat membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai dapat diidentifikasi oleh berbagai faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Untuk dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai maka sangat penting bagi organisasi untuk

mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Munculnya OCB dikalangan karyawan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu:

a. Persepsi atas dukungan organisasi

Penelitian yang dilakukan oleh Moorman, dkk (1998), Wayne, dkk (1997) dan Liden, dkk (1996) menemukan adanya pengaruh kuat dari persepsi atas dukungan organisasi terhadap OCB. Semakin positif persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi kepadanya, akan semakin tinggi intensitas OCB.

Karyawan akan rela memberikan kinerja terbaiknya di luar tugas-tugas resminya karena merasa bahwa organisasi memberikan apa yang mereka harapkan. Studi Shore dan Wayne (1993) juga menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional dapat menjadi prediktor *organizational citizenship behaviour* (OCB). Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidak seimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

b. Kualitas hubungan atasan-bawahan

OCB juga dipengaruhi oleh hubungan antara atasan bawahan yang selama ini terjalin. Semakin bawahan merasa dekat dengan atasan, merasa diberi kepercayaan oleh atasan, merasa diperhatikan atasan, dan sebagainya, akan semakin tinggi OCBnya. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Liden, dkk (1996) dan Wayne, dkk (1997). Kedua penelitian mereka menemukan adanya pengaruh kuat kualitas hubungan atasan

bawahan pada OCB. Riggio (1990) juga menyatakan bahwa apabila interaksi pemimpin-bawahan berkualitas tinggi maka seorang pemimpin akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasakan bahwa pemimpinnya banyak memberikan dukungan dan motivasi. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan hormat bawahan pada pemimpinnya sehingga mereka termotivasi untuk melakukan “lebih dari” yang diharapkan oleh pemimpin mereka.

#### c. Masa kerja

Sommers dkk (1996) menyebutkan bahwa masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “investasi” karyawan di organisasi. Karyawan yang telah lama bekerja di suatu organisasi akan memiliki keterdekatan dan keikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang memperkerjakannya. Perilaku positif karyawan inilah yang dinamakan *organizational citizenship behavior* (OCB).

#### d. Kepuasan kerja

Penelitian yang dilakukan MacKenzie, dkk (1998) mengidentifikasi variabel kepuasan kerja yang ternyata berpengaruh pada OCB. Karyawan yang merasa puas dengan tugas-tugas yang harus ia lakukan dari perusahaan selama ini akan menunjukkan tingkat OCB yang lebih tinggi dibandingkan karyawan yang merasa tidak puas dengan hal tersebut.

e. Jenis kelamin

Ruble (dalam Lovell dkk, 1999) menemukan bahwa sifat-sifat seperti: kebaikan hati, pengertian, perhatian yang tulus, belas kasih pada orang lain, dan kesediaan untuk menolong orang lain lebih terlihat pada wanita dari pada pria. Karyawan yang menunjukkan sifat-sifat seperti tersebut di atas pastilah memiliki tingkat OCB yang tinggi.

f. Kepribadian dan keadaan jiwa / suasana hati (*mood*)

Kepribadian dan keadaan jiwa / suasana hati (*mood*) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual maupun kelompok. George dan Brief (1992) berpendapat bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh *mood*. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.

g. Persepsi terhadap iklim organisasi

Iklim organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.

#### h. Keadilan prosedural

Penilaian karyawan terhadap keadilan berbagai kebijakan atau peraturan perusahaan juga mempengaruhi OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Schappe (1998) dan Moorman, dkk (1998) membuktikan hal tersebut. Seseorang yang merasa diperlakukan secara adil oleh perusahaan melalui berbagai aturannya akan meningkat OCBnya. Sebaliknya, karyawan yang merasa diperlakukan tidak adil akan semakin rendah OCBnya.

#### i. Pertukaran sosial

Organ menggunakan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan memiliki (*sense of belonging*) terhadap organisasi dan perilaku seperti *Organizational Citizenship* (Dyne dkk, 1994).

#### j. Dukungan Organisasi

Penelitian yang dilakukan oleh Moorman, dll (1998), Wayne, dkk (1997) dan Liden, dkk (1996) menemukan adanya pengaruh kuat dari dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Semakin baik dukungan organisasi maka akan semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan akan rela memberikan kinerja terbaiknya di luar tugas-tugas resminya karena merasa bahwa organisasi memberikan apa yang mereka harapkan.

Mengacu pada keefisienan dan keefektifan proses penelitian, maka tidak semua faktor-faktor yang mempengaruhi OCB tersebut di atas akan disertakan sebagai variabel-variabel dalam penelitian ini. Berdasar pada relevansi

dengan permasalahan yang ada dan ketertarikan peneliti s untuk mendalami teori tertentu, maka faktor-faktor persepsi terhadap iklim organisasi, dan dukungan organisasi akan diuji dalam penelitian ini, apakah variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap OCB dan seberapa besar pengaruh tersebut.

#### **4. Manfaat OCB (Organizational Citizenship Behavior)**

Berdasarkan hasil penelitian OCB erdapat beberapa manfaat bagi organisasi yaitu (Titisari, 2014) :

##### **A. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja**

- 1) Pegawai yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya dan akan meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
- 2) Seiring dengan berjalannya waktu, OCB yang ditunjukkan pegawai akan membantu menyebarkan best practice ke seluruh unit kerja atau kelompok.

##### **B. OCB meningkatkan produktivitas manajer**

- 1) Pegawai yang menampilkan civic virtue akan membantu manajer mendapatkan saran atau umpan balik yang berharga dari pegawai tersebut untuk meningkatkan efektivitasnya.
- 2) Pegawai yang sopan, menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.

##### **C. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan**

- 1) Pegawai yang saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan tanpa melibatkan manajer, dapat membantu manajer dalam meringankan tugasnya.

- 2) Pegawai yang menampilkan conscientiousness yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada pegawai dan lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting.
  - 3) Pegawai lama yang membantu pegawai baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut.
  - 4) Pegawai yang menampilkan perilaku sportsmanship akan menolong manajer agar tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil pegawai.
- D. OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok
- 1) Keuntungan dari OCB adalah meningkatkan semangat, moril, dan keeratan (cohesiveness) kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok.
  - 2) Pegawai yang menampilkan perilaku courtesy terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
- E. OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja
- 1) Menampilkan perilaku civic virtue seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerja akan membantu koordinasi diantara

anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.

- 2) Menampilkan perilaku courtesy seperti saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota lain akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.

F. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik

- 1) OCB dapat meningkatkan moral dan keeratan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan pegawai yang baik.
- 2) Memberi contoh pada pegawai lain dengan menampilkan perilaku sportsmanship, seperti tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil, akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.

G. OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi

- 1) Membantu tugas pegawai yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas dari unit kerja.
- 2) Pegawai dengan conscientiousness cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.

H. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan

- 1) Pegawai yang mempunyai interaksi yang baik dengan lingkungan sekitar akan sukarela memberikan informasi tentang perubahan yang terjadi di

lingkungan dan memberi saran tentang cara-cara untuk merespon perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.

- 2) Pegawai yang secara aktif berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi penting yang harus diketahui oleh organisasi.
- 3) Pegawai yang menampilkan perilaku conscientiousness seperti kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru, akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

## **B. Pegawai**

### **1. Pengertian Pegawai**

Pegawai merupakan aset perusahaan. Kehadiran pegawai begitu sangat penting hingga saat ini, tanpa adanya pegawai tidak akan terjadi kelancaran dan proses produksi suatu perusahaan. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa pegawai/ tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja. Dari definisi tersebut maka yang dimaksud dengan tenaga kerja yang melakukan pekerjaan di dalam hubungan kerja adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan pada setiap bentuk usaha (perusahaan) atau perorangan dengan menerima upah termasuk tenaga kerja yang melakukan pekerjaan di luar hubungan kerja (Fachrian, 2015).

Pegawai merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana.

Pegawai berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Hasibuan pegawai adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Subri mengemukakan pegawai adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut. Dalam suatu struktur organisasi perusahaan memiliki job description setiap pegawai sesuai jabatannya. Job description digunakan sebagai panduan bagi perusahaan kepada pegawainya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai adalah seseorang yang bekerja di dalam hubungan kerja, aset perusahaan, dan orang penjual jasa yang mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu (Hasibuan, 2003).

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka, pegawai merupakan aset dari suatu perusahaan yang berperan aktif dalam kegiatan di perusahaan tersebut, tanpa adanya pegawai tidak akan terjadi kelancaran dan proses produksi suatu perusahaan.

## **2. Fungsi Dan kewajiban Pegawai**

Pegawai dalam perusahaan memiliki fungsi dan peranan yang harus dilaksanakan, diantaranya :

1. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.
2. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan perusahaan.
3. Bertanggung jawab pada hasil produksi.

#### 4. Menciptakan ketenangan kerja di perusahaan (Budiasih , 2017).

Sebagai pegawai perusahaan harus memiliki kemampuan tinggi dan pengalaman dapat menjaga tanggungjawabnya terutama yang berhubungan dengan publiknya. Salah satu tugasnya yaitu memberikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Seperti hubungan antara dokter dengan pasiennya, sehingga manajemen akan bertindak pasif dalam menerima atau mempercayai apa yang disarankan oleh pegawai yang telah memiliki pengalaman dan keterampilan tinggi dalam memecahkan serta mengatasi permasalahan yang dihadapi organisasi tersebut (Pratama, 2014).

### 3. Kewajiban Pegawai

Kewajiban Pegawai Dalam perusahaan pegawai memiliki kewajiban yang harus dijalankan, seperti :

- a. Melaksanakan Pekerjaan dengan baik Seorang pegawai dituntut memiliki dedikasi dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Pegawai harus mengesampingkan masalah pribadinya dan harus melaksanakan pekerjaan dengan baik karena merupakan suatu kewajiban yang akhirnya dapat menghasilkan hasil produksi yang optimal.
- b. Kepatuhan pada Aturan Perusahaan Setiap perusahaan ada suatu aturan yang mengatur tentang kewajiban dari masing-masing pihak. Dengan adanya kewajiban itu harus dipatuhi dan ditaati agar tidak timbul masalah dalam perusahaan.
- c. Menciptakan Ketenangan Kerja Salah satu indikator keberhasilan bahwa hubungan internal perusahaan terjalin dengan harmonis adalah terwujudnya ketenangan kerja di suatu lingkungan perusahaan (Karina, 2014).

Dari ketiga kewajiban pegawai tersebut, diharapkan pegawai menjalankan tugasnya dengan baik agar tercapai tujuan dan mendapatkan hasil yang optimal.

### **C. Persepsi Iklim Organisasi**

#### **1. Pengertian Persepsi**

Menurut Rahmad (1996), persepsi adalah suatu proses yang memberikan kesan terhadap pengalaman-pengalaman mengenai suatu objek pada rangsang yang diamati, sehingga orang akan mendapatkan hasil yaitu pengalaman yang baru. Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat inderanya.

Walgito (2000), menjelaskan bahwa proses tersebut tidak berhenti sampai di situ saja melainkan diteruskan ke susunan syaraf pusat, yaitu otak dan terjadilah proses psikologis, sehingga individu dapat menyadari apa yang ia lihat, dengar ataupun yang ia rasakan. Menurut Glover dan Bruning (1990), persepsi merupakan salah satu proses psikologis, atau lebih tepatnya proses kognitif. Sebelum seseorang memaknai suatu stimulus, sejumlah proses kognitif harus dilakukan. Drever (1988), menjelaskan bahwa dalam persepsi terjadi proses mengingat dan mengidentifikasi. Oleh sebab itu persepsi bukanlah proses yang pasif, melainkan aktif. Setiap orang aktif memilih stimulus mana yang akan ditangkap, diorganisasikan dan diinterpretasikan, tergantung pada minat personal, motivasi, keinginan, dan harapannya (Abizar, 1998).

Persepsi juga merupakan proses waktu bagi individu untuk mengenal, mengorganisasikan, dan memaknai sensasi yang diperolehnya dari stimulus lingkungan, sehingga stimulus tersebut bermakna atau tidak bagi individu (Stenberg, 1999). Di samping itu, persepsi merupakan kemampuan untuk

memahami dan menginterpretasikan lingkungan secara akurat (Hanna dkk, 2000). Makna atau interpretasi dibuat individu berdasarkan realitas objektif dan pengetahuan yang dimilikinya. Oleh sebab itu, individu tidak bisa mempersepsi suatu stimulus (objek) bila ia tidak memiliki pengetahuan sebelumnya tentang obyek tersebut (Hamachek, 1990).

Objek persepsi berupa manusia diapresiasi ahli dengan istilah persepsi interpersonal. Walgito (1991), menjelaskan bahwa persepsi interpersonal adalah proses seseorang untuk mengetahui, menginterpretasi, dan mengevaluasi orang lain yang dipersepsi, tentang sifat-sifatnya, kualitasnya, dan keadaan yang lain yang ada dalam diri orang yang dipersepsi, sehingga terbentuk gambaran mengenai orang yang dipersepsi. Menurut Stenberg (1999), persepsi interpersonal merupakan penilaian individu tentang karakteristik orang lain yang berinteraksi dengannya. Melalui interaksi terjadi proses penilaian tentang karakteristik dari masing-masing yang dapat menimbulkan rasa senang ataupun tidak senang dari kedua belah pihak.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan kemampuan individu untuk memahami, memaknai dan menginterpretasikan secara akurat stimulus yang datang dari lingkungan berdasarkan realitas objektif dan pengetahuan yang dimilikinya. Demikian juga dengan persepsi interpersonal yang menekankan proses interaksi, seseorang akan melakukan penilaian tentang karakteristik orang lain.

## **2. Proses Persepsi**

Proses persepsi yang terjadi pada individu berlangsung dalam tiga tahap, yaitu perhatian, organisasi dan interpretasi (Wood dkk, 1994).

#### a. Perhatian

Perhatian atau *Atensi* adalah proses mental ketika stimuli atau rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimuli lainnya melemah. Stimuli diperhatikan karena ada sifat menonjol antara lain: gerakan, intensitas stimuli, kebaruan dan perulangan yang merupakan faktor eksternal. Faktor internalnya berupa faktor biologis dan faktor sosiopsikologis.

#### b. Organisasi

Pada umumnya seseorang menggunakan skema atau *script* untuk mengorganisir sensasi berupa obyek atau kejadian. Skema itu merupakan kerangka kognitif yang menyajikan organisasi pengetahuan tentang stimulus atau konsep tertentu yang berkembang melalui pengalaman. Skema ini sangat berguna untuk memahami situasi yang dihadapi sehingga dapat menentukan sikap atau tindakan yang tepat.

#### c. Interpretasi

Apabila perhatian telah berlangsung, maka individu sebenarnya telah mengorganisir stimulus ke dalam skema untuk diinterpretasi, yaitu memberi makna informasi yang masuk tersebut. Pada tahap ini dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain karakteristik personal dan karakteristik situasi. Kesalahan dalam memberikan interpretasi berarti ketidakakuratan data atau distorsi yang akan mengakibatkan kesalahan pemahaman dan keputusan. Distorsi persepsi dapat berwujud *halo effect*, *stereotype*, *perceptual defence*, proyeksi dan harapan.

### 3. Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Persepsi

Dalam persepsi individu mengorganisasikan dan dan menginterpretasikan stimulus yang diterimanya, sehingga stimulus tersebut mempunyai arti bagi individu yang bersangkutan. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa stimulus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam persepsi. Berkaitan dengan faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan adanya beberapa faktor yaitu :

a. Objek yang di persepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor, stimulus dapat datang dari luar individu yang di persepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.

b. Alat indera, syaraf dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

c. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangkai mengadakan persepsi sedangkan perhatian merupakan pemusatan atau sekumpulan objek.

Rakhmat (1999) melihat ada tiga faktor yang mempengaruhi persepsi individu, yaitu :

1). Karakteristik

Karakteristik setiap manusia berbeda-beda oleh karena itu dalam melihat suatu objek yang sama kemungkinan akan berbeda dalam memberikan persepsinya, karena cara pandanganya berbeda.

2). Suasana Emosional

Leuba dan Lucas (dalam Rakhmat, 1999) melakukan eksperimen untuk mengungkapkan pengaruh suasana emosional terhadap persepsinya dengan menciptakan tiga gambar dari suasana emosional, yakni gambar dengan suasana bahagia, kritis dan suasana gelisah. Leuba dan Lucas pada akhirnya menyimpulkan bahwa pada suasana hati yang berbeda, meskipun diberikan objek (gambar) yang sama akan menimbulkan persepsi berbeda. Dengan demikian suasana emosional berperan dalam menimbulkan persepsi.

3). Usia

Faktor usia juga mempengaruhi persepsi orang yang masih mudah belum dapat menyesuaikan diri terhadap situasi yang baru di sebabkan mereka memiliki harapan yang terlalu tinggi dan mudah kecewa bila harapannya tidak terpenuhi.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan bahwa untuk mengadakan persepsi adanya beberapa faktor yang berperan, yang merupakan syarat agar terjadinya persepsi yaitu : (1) Objek atau stimulus yang di persepsikan; (2) Alat indera dan (3) perhatian yang merupakan syarat psikologis (4) Karakteristik; (5). Suasana Emosional, (6). Usia.

#### 4. Pengertian Persepsi terhadap Iklim Organisasi

Karyawan menghabiskan sebagian besar waktunya di dalam lingkungan organisasi. Jelaslah bahwa sebagai individu, karyawan akan terpengaruh oleh suasana atau iklim lingkungan organisasinya. Lingkungan organisasi akan mempengaruhi sikap dan perilaku anggotanya. Lingkungan organisasi mengandung pengertian lingkungan fisik dan lingkungan psikologis. Pengertian secara fisik suatu organisasi digunakan untuk menggambarkan hal-hal yang bersifat fisik yang disebut dengan *atmospheric climate*, sedangkan pengertian secara psikologi sering disebut dengan iklim organisasi (*organizational climate*).

Hellriegel dan Slocum (dalam Jewel dan Siegall, 1998) mendefinisikan persepsi terhadap iklim organisasi sebagai persepsi para anggota mengenai bagaimana organisasi dan sub sistimnya berurusan dengan anggotanya dan lingkungan luarnya. Spencer dkk (1998) mendefinisikan iklim organisasi sebagai persepsi seseorang tentang apa yang dirasakannya dari fakta-fakta yang terjadi dalam atmosfer lingkungan kerjanya, sehingga dipersepsikan oleh orang tersebut sebagai cara dalam melakukan segala sesuatu di tempat kerja tersebut. Atmosfir lingkungan kerja tersebut meliputi perpaduan norma-norma yang kompleks, nilai-nilai, harapan-harapan, kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang mempengaruhi pola perilaku individu dan kelompok.

Defenisi lain mengatakan bahwa iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang dialami oleh anggota-anggotanya, yang mempengaruhi perilakunya, serta dapat tergambar dalam nilai-nilai dari seperangkat karakteristik atau atribut khusus dari organisasi tersebut (Gilmer

dalam Miner, 1992). Karakteristik dari iklim organisasi ini secara nyata menggambarkan cara suatu organisasi memperlakukan anggota-anggotanya.

Lebih lanjut Steers dan Black (1994) mengatakan bahwa konsep iklim organisasi itu sendiri tidak dapat dilepaskan dari sifat atau ciri yang terdapat di dalam lingkungan kerja dan timbul terutama karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar atau tidak sadar dan dianggap mempengaruhi perilaku. Dengan kata lain iklim organisasi dapat dianggap sebagai kepribadian organisasi yang dilihat dan dirasakan oleh para anggotanya (Steers dan Black, 1994).

Burton dkk (1999) mendefinisikan iklim organisasi sebagai kualitas organisasi yang relatif abadi, yang mana dialami oleh setiap anggota, sehingga dapat berpengaruh pada perilaku mereka dan fungsi organisasi tersebut. Iklim organisasi ini lama kelamaan dapat menjadi budaya organisasi, yang oleh Robbins (2001) didefinisikan sebagai persepsi bersama yang dianut oleh anggota organisasi terhadap suatu sistem dengan makna bersama, yang berarti bukan lagi bersifat tuntutan dari lingkungan kerja tetapi telah menjadi kesepakatan bersama.

Iklim organisasi sangat berperan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi sehingga organisasi selalu berusaha meningkatkan iklim yang kondusif bagi karyawannya. Iklim yang kondusif akan mengelola kebutuhan-kebutuhan organisasi secara optimal sehingga dapat menciptakan suasana lingkungan internal atau lingkungan psikologik yang menunjang pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka berkaitan dengan penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa iklim organisasi merupakan persepsi anggota karyawan terhadap kualitas lingkungan internal organisasinya, yang

diasumsikan mempengaruhi sikap dan perilaku serta dapat tergambar dalam nilai-nilai seperangkat karakteristik-karakteristik khusus organisasi.

## 5. Aspek-Aspek Persepsi Terhadap Iklim Organisasi

Litwin dan Stringer (dalam French dan Bell, 1995) mengembangkan suatu alat ukur iklim organisasi yang disebut dengan *Litwin dan Stringer Organizational Climate Questionnaire*. Alat ukur ini menggunakan 8 aspek iklim organisasi, yaitu :

- a. Struktur, merupakan pandangan anggota terhadap derajat aturan, prosedur kebijaksanaan yang diberlakukan dalam organisasi, yang merupakan batasan-batasan yang diberikan oleh atasan/organisasi terhadap anggotanya.
- b. Tantangan dan tanggung jawab, faktor ini mengukur persepsi anggota terhadap besarnya tanggung jawab yang dipercayakan kepada anggota organisasi yang timbul karena tersedianya tantangan kerja, tuntutan untuk bekerja serta untuk merasakan kesempatan prestasi. Faktor tantangan akan muncul dengan kuat dan berhubungan secara positif dengan pengembangan prestasi karyawan.
- c. Kehangatan dan bantuan, faktor ini menekankan adanya hubungan yang baik dalam situasi kerja. Adanya dukungan yang bersifat positif dan pertolongan kepada anggota, daripada pemberian penghargaan dan hukuman dalam situasi kerja sehingga menumbuhkan rasa tenang dalam bekerja. Adanya kehangatan dan dukungan akan mengurangi kecemasan dalam bekerja.

- d. Penghargaan dan hukuman, faktor ini menekankan pada persepsi anggota terhadap pemberian imbalan dan hukuman dalam situasi kerja. Imbalan menunjukkan penerimaan terhadap perilaku sedangkan hukuman menunjukkan penolakan terhadap perilaku. Lingkungan kerja yang berorientasi pada pemberian imbalan daripada hukuman akan cenderung meningkatkan minat individu untuk bekerja sama serta berprestasi.
- e. Konflik, merupakan persepsi anggota terhadap kompetensi dan konflik-konflik dalam situasi kerja, serta kebijaksanaan organisasi dan menyelesaikan konflik yang terjadi didalamnya.
- f. Standar penampilan kerja, merupakan persepsi anggota terhadap derajat pentingnya hasil kerja yang harus dicapai dan penampilan kerja anggotanya.
- g. Identitas organisasi, faktor ini menekankan pada persepsi anggota terhadap derajat pentingnya loyalitas kelompok dalam diri anggota organisasi, apakah individu dapat merasakan suatu kebanggaan menjadi anggota organisasi tersebut atau tidak, sehingga memperbaiki penampilan kerja individu.
- h. Pengambilan resiko, merupakan persepsi anggota terhadap kebijaksanaan organisasi tentang seberapa besar anggota diberi kepercayaan untuk mengambil resiko dalam membuat keputusan yang timbul akibat diberikannya kesempatan untuk menyalurkan ide dan kreativitas.

Kolb dkk (1991) dalam penelitiannya menggunakan tujuh aspek iklim organisasi yang merupakan modifikasi dari aspek iklim organisasi yang dikemukakan oleh Litwin dan Stringer, yaitu :

- a. Tanggung jawab, merupakan tanggung jawab anggota organisasi dalam mengambil keputusan dan memecahkan persoalan yang ada tanpa menanyakan terlebih dahulu keatasannya.
- b. Standar, yaitu kualitas pelaksanaan dan mutu produksi yang diutamakan organisasi. Organisasi menetapkan tujuan untuk menantang anggota organisasi agar berprestasi.
- c. Konformitas, yaitu perasaan tentang adanya banyak pembatasan yang dikenakan pada anggota organisasi. Organisasi lebih banyak menerapkan prosedur, peraturan, kebijaksanaan dan praktek yang harus dilaksanakan para anggotanya daripada kemungkinan melaksanakan tugas dengan caranya sendiri.
- d. Penghargaan, yaitu penghargaan dan imbalan untuk pekerjaan yang baik.
- e. Kejelasan organisasi, yaitu kejelasan tujuan dan kebijakan yang ditetapkan oleh organisasi.
- f. Kehangatan dan dukungan, yaitu kehangatan dan pemberian semangat kerja dalam organisasi, para anggota organisasi saling mempercayai dan membantu.
- g. Kepemimpinan, tipe kepemimpinan yang kharismatik dan berwibawa akan membawa nilai positif dalam organisasi.

Zammuto dan Krakower (1991) menyatakan ada delapan aspek dalam persepsi terhadap iklim organisasi. Kedelapan aspek tersebut adalah:

- a. Kepercayaan. Organisasi akan dianggap memiliki kepercayaan yang tinggi ketika anggota-anggotanya mau saling terbuka dan mau membagikan informasi dan jujur, sehingga meningkatkan keyakinan para anggotanya.

Organisasi akan dianggap memiliki kepercayaan yang rendah ketika anggota-anggotanya saling tertutup, menjaga jarak, tidak mau membagikan informasi dan tidak jujur, sehingga menciptakan atmosfer kecemasan dan tidak aman.

- b. Konflik. Organisasi akan dianggap memiliki tingkat konflik yang tinggi ketika ada kekuatan yang melawan tujuan dan keyakinan yang dialami dalam perselisihan dan ketidaksepakatan antar anggota. Organisasi akan dianggap memiliki tingkat konflik yang rendah ketika ada harmonitas dalam tujuan, keyakinan yang mana akan memunculkan semangat kerjasama antar anggota.
- c. Daya juang. Organisasi akan dinilai memiliki daya juang yang tinggi ketika para anggotanya yakin dan antusias terhadap organisasi yang memunculkan semangat terhadap organisasi. Organisasi akan dinilai memiliki daya juang yang rendah ketika anggota-anggotanya kurang yakin dan antusias terhadap organisasi dan para anggotanya kurang memiliki rasa terhadap tujuan organisasi dan kurang yakin terhadap masa depannya.
- d. Penghargaan. Organisasi akan dinilai adil dalam memberi penghargaan ketika para anggotanya dapat menerima penghargaan tersebut dengan rasa adil, tanpa prasangka. Organisasi akan dinilai tidak adil dalam memberi penghargaan ketika para anggotanya memiliki prasangka, akibat penghargaan yang diberikan tidak sesuai dengan kriteria atau ketentuan yang mendasarinya.
- e. Hambatan untuk berubah. Organisasi akan dianggap memiliki hambatan yang besar untuk berubah ketika para anggotanya yakin akan adanya

tingkat kelambanan yang tinggi untuk berubah dan memiliki keinginan untuk melakukan hal yang sama setiap harinya. Organisasi akan dianggap memiliki hambatan yang rendah untuk berubah ketika para anggotanya menganggap perubahan sebagai keadaan yang normal dan menyukai adanya perubahan setiap harinya.

- f. Kredibilitas pimpinan. Kredibilitas pimpinan akan dinilai tinggi ketika para anggotanya memiliki keyakinan terhadap kepemimpinan yang berlaku, ada rasa penghargaan, inspirasi dan penerimaan keputusan serta ada tindakan. Kredibilitas pimpinan akan dinilai rendah ketika para anggotanya kurang menghargai dan tidak menerima legitimasi dari pimpinan.
- g. Kambing hitam. Organisasi akan dinilai suka mengkambinghitamkan ketika para anggota yakin bahwa pertanggung jawaban atas tindakan akan selalu dilemparkan pada pihak lain. Organisasi tidak akan dinilai mengkambinghitamkan ketika para anggota yakin bahwa setiap individu yang bertanggung jawab akan bersedia memikul tanggung jawab atas tindakan-tindakan yang salah.

Koys dan Decotris (1991) mengemukakan ada 8 (delapan) aspek dalam persepsi terhadap iklim organisasi, yaitu :

- a. Otonomi, yaitu persepsi terhadap tingkat kemandirian organisasi dalam membuat keputusan mengenai prosedur, tujuan dan prioritas.
- b. Kohesivitas, yaitu persepsi tentang kebersamaan dan saling membagi dalam kebiasaan yang berlaku di organisasi termasuk kesediaan antar anggota untuk memberikan bantuan material.

- c. Kepercayaan, yaitu persepsi terhadap kebebasan untuk berkomunikasi secara terbuka dengan anggota-anggota organisasi yang memiliki kedudukan lebih tinggi tentang masalah-masalah yang sensitif dan pribadi dengan harapan bahwa kejujuran dalam berkomunikasi tersebut tidak akan diganggu.
- d. Tekanan, yaitu persepsi terhadap tuntutan-tuntutan waktu untuk menyelesaikan tugas dan memenuhi standar-standar prestasi.
- e. Dukungan, yaitu persepsi tentang toleransi terhadap tindakan anggota oleh atasannya, meliputi kesediaan untuk membiarkan para anggotanya belajar dari kesalahan mereka tanpa takut mendapat sanksi.
- f. Pengakuan, yaitu persepsi tentang pengakuan terhadap kontribusi yang telah diberikan anggota kepada organisasi.
- g. Keadilan, yaitu persepsi tentang perlakuan-perlakuan di organisasi yang adil dan tidak sewenang-wenang atau membeda-bedakan.
- h. Inovasi, yaitu persepsi tentang dukungan terhadap perubahan dan kreativitas, termasuk pengambilan resiko ke dalam wilayah-wilayah yang baru atau wilayah-wilayah dimana anggota belum atau hanya memiliki sedikit pengalaman sebelumnya.

Ada 6 (enam) aspek persepsi terhadap iklim organisasi yang di kemukakan oleh Spencer dkk (1998), yaitu :

- a. Hadiah, yaitu penghargaan yang berkaitan dengan tingkat prestasi dan harapan-harapan.
- b. Komitmen kelompok, yaitu para karyawan saling bekerjasama, saling mempercayai dan merasa bangga menjadi bagian dari organisasi.

- c. Fleksibilitas, yaitu meminimalkan peraturan-peraturan yang tidak berguna dan mendukung kreativitas.
- d. Pertanggungjawaban, yaitu mendukung inisiatif dan pengambilan keputusan, serta ada pertanggungjawaban pada setiap tingkatan.
- e. Standar-standar, yaitu menetapkan tujuan-tujuan yang menantang dan menekankan pada peningkatan prestasi.
- f. Kejelasan, yaitu kejelasan tujuan, sasaran, peraturan dan prosedur.

Aspek-aspek persepsi terhadap iklim organisasi yang dikemukakan para ahli diatas, secara garis besar dapat dirangkum menjadi 6 dimensi sebagai berikut:

- a. Kredibilitas, yaitu tingkat penerimaan dan penghargaan terhadap legitimasi pimpinan organisasi serta keputusan-keputusan yang dibuat.
- b. Kohesivitas, yaitu tingkat keharmonisan dan keterbukaan antar anggota yang menumbuhkan semangat persatuan dan kebanggaan terhadap organisasi.
- c. Tanggung jawab, yaitu besarnya tanggung jawab yang dipercayakan pada anggota serta kesediaan setiap anggota untuk memikul tanggung jawab atas tindakan-tindakannya yang salah.
- d. Kejelasan, yaitu tingkat kejelasan dan penerimaan tujuan, standar-standar, peraturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi.
- e. Keadilan, yaitu keadilan organisasi dalam memberikan perlakuan pada anggotanya sesuai ketentuan yang berlaku sehingga tidak menimbulkan prasangka.

f. Fleksibilitas, yaitu tingkat penerimaan organisasi terhadap perubahan serta dukungan terhadap kreativitas dan inovasi dalam melakukan tindakan.

Dari uraian di atas disimpulkan aspek persepsi terhadap iklim organisasi terdiri dari enam aspek (Litwin dan Stringer, 1995; Kolb dkk, 1984; Zammuto dan Krakower, 1991; Koys dan Decotris, 1991; Spencer dkk, 1998) yaitu: kredibilitas, kohesivitas, tanggung jawab, kejelasan, keadilan, dan fleksibilitas.

Dengan demikian dalam penelitian ini, peneliti akan mengukur persepsi terhadap iklim organisasi dengan menggunakan 6 aspek seperti yang di atas, yaitu kredibilitas, kohesivitas, tanggung jawab, kejelasan, keadilan, dan fleksibilitas.

## **D. Dukungan Organisasi**

### **1. Pengertian Dukungan Organisasi**

Dukungan organisasi yang dikembangkan oleh Eisenberger didasarkan oleh pandangan *social exchange theory* dan *reciprocity norm*. Dukungan organisasi didefinisikan sebagai persepsi anggota mengenai sejauh mana organisasi memberi dukungan pada pegawai dan sejauhmana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan pada saat dibutuhkan. Menurut Eisenberger dan Rhoades (2002) dukungan organisasi mengacu pada persepsi anggota mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Dukungan organisasi juga dibentuk berdasarkan pada pengalaman mereka terhadap kebijakan/peraturan dan interaksi dengan pengurus organisasi, serta terhadap kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002).

*Perceived Organizational Support* adalah keyakinan pegawai mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi pegawai dan peduli terhadap kesejahteraan dirinya Eisenberger dkk. Dukungan organisasi akan dipengaruhi oleh berbagai aspek cara perlakuan organisasi untuk pegawainya dan pada gilirannya, akan mempengaruhi interpretasi pegawai akan motif organisasi yang mendasari perlakuan tersebut, hal ini menandakan bahwa pegawai berharap mendapat dukungan organisasi dalam berbagai macam situasi (Putra, 2013).

Perlakuan dari organisasi sehingga pegawai mendapatkan penghargaan seperti imbalan, pangkat, pengayaan kerja dan bisa memberi masukan atas kebijakan organisasi akan mempengaruhi dukungan yang dirasakan oleh pegawai yang ditandai oleh hasil evaluasi positif organisasi dari pegawai Brinberg dan Castell. Dalam pandangan teori pertukaran sosial, *Perceived Organizational Support* yang ada dalam organisasi dapat menciptakan kewajiban bagi pegawai untuk peduli terhadap kesejahteraan organisasi serta membantu pencapaian tujuan organisasi (Putra, 2013).

Menurut Eisenberger dkk *Perceived Organizational Support* merupakan keyakinan pekerja tentang seberapa besar dukungan organisasi terhadap pekerjaan dan kesejahteraan pekerjanya. "*An individual's belief that the organization for which one works values one's contribution and cares for one's well being*". Dukungan juga berkaitan dengan hubungan antar sesama rekan kerja yaitu perasaan saling menolong antara sesama pegawai dan manajer yang lebih menekankan pada dukungan yang saling membutuhkan antara sesama rekan kerjadan juga atasan dan bawahan.

Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) dukungan organisasi mengacu pada persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Jika pegawai menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka pegawai tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. (Rhoades & Eisenberger, 2002)

Selanjutnya, Erdogan dan Enders (2007) mengatakan dukungan organisasi merujuk pada keyakinan pegawai mengenai kepedulian organisasi terhadap pegawai, menghargai usaha yang dilakukan pegawai, dan menyediakan pertolongan serta dukungan kepada pegawai. Dukungan organisasi dipengaruhi oleh perlakuan organisasi kepada pegawainya hal ini dapat mempengaruhi interpretasi mereka mengenai motivasi organisasi (Tansky & Cohen, 2001), (Pratama, 2014).

Dukungan organisasi akan mempengaruhi ekspektasi pegawai terhadap organisasi pada berbagai situasi, seperti ketelitian dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan, mengekspresikan perasaan, komitmen terhadap organisasi. Rhoades dan Eisenberger (2002) menemukan bahwa dukungan organisasi mempunyai hubungan negatif dengan keamanan kerja, ambiguitas peran, suasana ditempat kerja, dan tekanan psikologis secara umum (Pratama, 2014).

Berdasarkan uraian di atas, maka pengertian dari dukungan organisasi adalah persepsi pegawai mengenai seberapa besar penghargaan, kepedulian, dan perlakuan organisasi terhadap kesejahteraan pegawainya yang akan mempengaruhi interpretasi pegawai terhadap organisasi.

## 2. Dimensi Dukungan Organisasi

Menurut Eisenberger terdapat tiga dimensi dari dukungan organisasi yaitu keadilan, dukungan atasan, dan penghargaan dari organisasi dan kondisi pekerjaan (Rhoades & Eisenberger, 2002).

### a. *Fairness* (Keadilan)

Keadilan prosedural menyangkut keadilan dari cara yang dulu digunakan menentukan distribusi sumber daya di antara pegawai (Greenberg, 1990). Shore and Shore (1995) menyarankan agar diulangi contoh keadilan dalam keputusan tentang distribusi sumber daya harus memiliki efek kumulatif yang kuat pada Dukungan Organisasi Persepsi dengan menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan pegawai. Cropanzano dan Greenberg (1997) membedakan antara aspek struktural dan sosial keadilan prosedural. Penentu struktural melibatkan aturan dan kebijakan formal mengenai keputusan yang memengaruhi pegawai, termasuk pemberitahuan yang memadai sebelum keputusan diterapkan, penerimaan informasi yang akurat, dan suara (mis., Masukan pegawai dalam keputusan tersebut/proses). Aspek sosial keadilan prosedural, kadang-kadang disebut keadilan interaksional, melibatkan kualitas perawatan antar pribadi dalam alokasi sumber daya. Aspek sosial termasuk memperlakukan pegawai dengan martabat dan rasa hormat dan memberikan informasi kepada pegawai tentang bagaimana hasil ditentukan. (Rhoades & Eisenberger, 2002).

b. *Supervisor support* (Dukungan Pengawas)

Pengawas bertindak sebagai agen organisasi, sehingga memiliki tanggung jawab untuk memimpin dan mengevaluasi kinerja bawahan. Pegawai akan melihat orientasi atasan mereka kepada pegawai, apakah orientasi tersebut merupakan hal yang menguntungkan atau yang tidak sebagai suatu indikasi dari dukungan organisasi. (Rhoades & Eisenberger, 2002).

c. Imbalan dari Organisasi dan Kondisi Kerja

Shore dan Shore (1995) mengemukakan bahwa berbagai *reward* dan kondisi pekerjaan memiliki kaitan dengan dukungan organisasi seperti pengakuan, upah, promosi, keamanan kerja, otonomi, peran stres, dan pelatihan :

1. Pengakuan, gaji, dan promosi. Menurut teori dukungan organisasi, *reward* yang menguntungkan merupakan penilaian positif organisasi terhadap kinerja pegawai sehingga berkontribusi terhadap persepsi yang dimiliki pegawai terhadap dukungan organisasi.
2. Keamanan kerja. Jaminan bahwa organisasi ingin mempertahankan keanggotaan pegawai di masa depan diharapkan dapat memberikan indikasi kuat bagi persepsi individu terhadap dukungan organisasi.
3. Otonomi. Dengan otonomi, dimaksudkan persepsi terhadap kontrol yang dimiliki pegawai atas bagaimana mereka melaksanakan pekerjaan mereka, termasuk penjadwalan, prosedur kerja, dan berbagai tugas. Dengan menunjukkan kepercayaan organisasi pada pegawai untuk memutuskan dengan bijak bagaimana mereka akan melaksanakan

pekerjaan mereka. otonomi yang tinggi akan meningkatkan dukungan organisasi pegawai

4. Peran *stressor*. Stresor mengacu pada individu merasa tidak mampu mengatasi tuntutan dari lingkungan. Lebih lanjut lagi, pegawai menghubungkan *job-related stressor* dengan kondisi yang dikontrol oleh organisasi, bertentangan dengan hal itu bahwa kondisi yang melekat dalam pekerjaan atau akibat dari tekanan luar pada organisasi, stres dapat membuat dukungan organisasi menjadi berkurang. *Stressor* terkait tiga aspek peran pegawai dalam organisasi, yakni kelebihan beban kerja, yang melibatkan tuntutan yang melebihi apa yang seorang pegawai dapat capai dalam waktu yang ditentukan; ambiguitas peran, yang melibatkan tidak adanya informasi yang jelas mengenai tanggung jawab pekerjaan seseorang; dan konflik peran, melibatkan tanggung jawab pekerjaan yang saling bertentangan
5. Pelatihan. Wayne et al (1997) mengemukakan bahwa pelatihan kerja merupakan latihan yang bebas yang mengkomunikasikan investasi kepada pegawai, sehingga mengarah ke peningkatan dukungan organisasi
6. Ukuran organisasi. Dekker dan Barling (1995) menyatakan bahwa individu merasa kurang dihargai dalam organisasi yang besar, di mana kebijakan dan prosedur yang sangat formal dapat mengurangi fleksibilitas dalam menangani kebutuhan individu pegawai. Meskipun organisasi-organisasi besar, seperti halnya organisasi yang kecil, bisa menunjukkan kebaikan kepada kelompok pegawai, fleksibilitas yang

dikurangi untuk memenuhi kebutuhan individu pegawai, dan disampaikan dengan aturan-aturan formal, dapat mengurangi dukungan organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002).

### 3. Dampak Dukungan Organisasi

Menurut Eisenberger, dukungan organisasi memiliki beberapa dampak, yaitu (Rhoades & Eisenberger, 2002) :

#### a. Komitmen Organisasi

Atas dasar norma timbal balik, dukungan organisasi akan menciptakan sebuah kewajiban bagi pegawai untuk peduli dengan kesejahteraan organisasi. Kewajiban tersebut akan meningkatkan komitmen afektif pegawai terhadap organisasi. Dukungan organisasi juga akan meningkatkan komitmen afektif dengan memenuhi kebutuhan sosio emosional seperti afiliasi dan dukungan emosional. Pemenuhan kebutuhan tersebut menghasilkan rasa yang kuat sebagai anggota organisasi, yang melibatkan keanggotaan pegawai dan peran dalam identitas social mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002).

#### b. Job-related effect

Dukungan organisasi mempengaruhi reaksi afektif pegawai terhadap pekerjaan mereka, termasuk kepuasan kerja dan mood positif. Kepuasan kerja mengacu pada sikap keseluruhan pegawai terhadap pekerjaan mereka. Dukungan organisasi berkontribusi terhadap kepuasan kerja dengan memenuhi kebutuhan sosioemosional, meningkatkan harapan kinerja-penghargaan, dan menandakan ketersediaan bantuan bila diperlukan. *Mood* positif berbeda dari kepuasan kerja karena melibatkan

keadaan emosi seseorang tanpa objek tertentu. Persepsi dukungan organisasi dapat berkontribusi terhadap perasaan kompetensi dan kelayakan pegawai, sehingga meningkatkan mood positif (Rhoades & Eisenberger, 2002).

c. Keterlibatan kerja

Keterlibatan kerja mengacu pada identifikasi dan ketertarikan pada pekerjaan tertentu yang seseorang lakukan. Kompetensi yang dipersepsikan pegawai berhubungan dengan ketertarikan. Dengan meningkatkan kompetensi yang dimiliki pegawai, dukungan organisasi dapat meningkatkan minat pegawai dengan pekerjaan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002).

d. Prestasi

Dukungan organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan melakukan pekerjaan yang melampaui tanggungjawab yang sudah ditugaskan, dan ini akan sangat menguntungkan organisasi. Menurut George dan Brief, pekerjaan tersebut seperti pekerjaan *extra role*, meliputi membantu sesama pegawai, mengambil tindakan yang melindungi organisasi dari risiko, menawarkan saran konstruktif, dan memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat bagi organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002).

e. *Strain*

Dukungan organisasi diharapkan dapat mengurangi keadaan psikologis yang tidak menyenangkan dan reaksi psikosomatik (disebut tekanan) terhadap *stressor* dengan menunjukkan ketersediaan membeikan dukungan

materi dan dukungan emosional ketika dibutuhkan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa dukungan organisasi dapat menurunkan tingkat stres pegawai baik tinggi dan rendah terhadap stressor (Rhoades & Eisenberger, 2002).

*f. Withdrawal behavior*

*Withdrawal behavior* mengacu pada berkurangnya partisipasi aktif pegawai dalam organisasi. Bentuk *withdrawal behavior* seperti keterlambatan, ketidakhadiran, dan omset yang seadanya. POS juga dapat meningkatkan komitmen organisasi afektif, dengan demikian mengurangi *withdrawal behavior* (Rhoades & Eisenberger, 2002).

**E. Hubungan Persepsi Terhadap Iklim Organisasi dan Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.**

Perusahaan harus memperhatikan sisi sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berarti untuk kemajuan perusahaan. Perusahaan pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kinerja yang baik menuntut perilaku karyawan yang sesuai harapan perusahaan. Perilaku yang menjadi tuntutan perusahaan saat ini tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *ekstra-role*. Perilaku *ekstra-role* ini yang disebut juga terhadap *organizational citizenship behavior*. Organ (Robbins, 2013) menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan bentuk

perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan terhadap sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi.

Robbins dan Judge (2013) mengatakan bahwa organisasi yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik akan memiliki kinerja yang baik pula. Turnley, dkk (2003) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku karyawan yang bersedia bekerja melebihi peran atau tugas yang diwajibkan dan tidak secara langsung diakui oleh sistem reward.

Organ, dkk (2006) mengemukakan lima aspek *organizational citizenship behavior*, yaitu: *Altruism*, perilaku anggota dalam menolong rekannya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas organisasi maupun masalah pribadi. *Conscientiousness*, perilaku yang ditunjukkan terhadap berusaha melebihi yang diharapkan organisasi. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas anggota. *Sportmanship*, perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara anggota, anggota akan lebih sopan dan bekerja sama terhadap yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan. *Courtesy*, menjaga hubungan baik terhadap rekannya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki *courtesy* ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

*Civic Virtue*, Keterlibatan individu secara konstruktif dalam proses organisasi yang melebihi tuntutan minimum dari pekerjaannya. Perilaku ini

mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi, misalnya: menghadiri rapat, mengemukakan pendapat mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana pelaksanaan dan prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi aset yang dimiliki organisasi.

Menurut Wirawan (2014) salah satu faktor yang mempengaruhi organizational citizenship behavior adalah iklim organisasi sebagai faktor eksternal. Iklim organisasi yang kondusif akan mendorong kenyamanan anggota organisasi dalam berkegiatan, konsentrasi dalam bekerja, sehingga mampu menghasilkan kinerja yang tinggi melebihi kewajiban formalnya atau yang disebut organizational citizenship behavior Kolb dan Kulbin (Schneider, 2013). menjabarkan ada tujuh aspek iklim organisasi yaitu aspek konformitas, tanggungjawab, standar, imbalan, kejelasan organisasi, dukungan dan kehangatan serta kepemimpinan. Dengan terpenuhinya aspek-aspek dari iklim organisasi maka akan sangat memungkinkan organizational citizenship behavior pada karyawan akan terbentuk.

Organ (2006) menjelaskan bahwa iklim organisasi yang kondusif akan menstimulus karyawan untuk dapat berperilaku ekstra untuk organisasinya. Iklim organisasi yang positif ini juga dapat dilihat dari kepemimpinan yang diterima cukup baik oleh karyawan dan imbalan yang diterima oleh karyawan tergolong tinggi serta terbangunnya kehangatan diantara karyawan melalui program karyawan terbaik dan unit terbaik yang di umumkan setiap bulannya. Kebijakan-kebijakan perusahaan dalam meningkatkan rasa memiliki karyawan juga penting adanya untuk dapat mendukung terciptanya organizational citizenship behaviour.

Penelitian yang dilakukan oleh Moorman, dll (1998), Wayne, dkk (1997) dan Liden, dkk (1996) menemukan adanya pengaruh kuat dari dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Semakin baik dukungan organisasi maka akan semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan akan rela memberikan kinerja terbaiknya di luar tugas-tugas resminya karena merasa bahwa organisasi memberikan apa yang mereka harapkan.

Menurut Klein, dkk., (2001) bahwa dukungan organisasi sangat diperlukan oleh karyawan untuk melaksanakan tugasnya. Dukungan diartikan sebagai kesenangan dan bantuan yang diterima melalui hubungan formal atau informal Organisasi yang mendukung, menciptakan situasi tolong menolong, bersahabat dan bekerja sama akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan (Hadipranata, 1999). Kecocokan ini ditunjukkan dengan perilaku yang positif terhadap organisasi, berusaha untuk tetap berada dalam organisasi, terlibat secara penuh dalam pekerjaan, memberikan kehidupan kerja yang lebih baik (Luthans, 1996). Karyawan menjadi lebih peduli terhadap fungsi organisasi yang efektif sehingga lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaan, berusaha memelihara perilaku-perilaku yang menguntungkan organisasi dan mengerahkan seluruh kemampuan serta keahlian yang dimilikinya dalam melakukan tugas pekerja.

#### **F. Hubungan Persepsi Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior***

*Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan komponen yang penting dalam sebuah organisasi, karena perilaku tersebut akan mendukung gerak

mesin sosial dalam organisasi. OCB memberikan fleksibilitas yang diinginkan organisasi untuk menyelesaikan pekerjaan melalui keinginan-keinginan yang tidak direncanakan terlebih dahulu. Perilaku ini memungkinkan partisipan untuk mengatasi kesulitan yang dapat ditimbulkan oleh kondisi-kondisi yang mengharuskan pekerja bergantung satu sama lain.

Iklim organisasi dapat mempengaruhi sikap dan perilaku anggota-anggotanya. Lewin (dalam Steers dan Black, 1994) menyatakan bahwa perilaku manusia merupakan hasil interaksi individu itu sendiri dengan lingkungannya atau iklim di sekitarnya. Iklim dengan demikian di sini dianggap penting dalam menentukan perilaku individu yang mana individu memberi makna terhadap lingkungannya kemudian menentukan perilaku yang tepat.

Iklim organisasi yang baik dan menyenangkan akan menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan. Adanya kepuasan kerja, selanjutnya karyawan akan merasa senang dalam bekerja sehingga akan menimbulkan sikap dan aktivitas bekerja yang positif, yaitu karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan. Jika perusahaan menghargai karyawannya dengan memperlakukan mereka secara adil, sportif dan penuh kesadaran serta iklim kelompok kerja berjalan positif maka karyawan cenderung berada dalam suasana hati yang bagus. Konsekuensinya, mereka akan secara sukarela memberikan bantuan kepada orang lain (Sloat, 1999).

Senada dengan itu, Dyne dan Ang (1998) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat dipandang sebagai suatu respon pekerjaan terhadap hubungan mereka dengan organisasi, yaitu pada saat mereka

diperlakukan dengan baik oleh organisasi mereka akan membalasnya dengan bekerja lebih dari persyaratan kerja minimum dengan membantu orang lain dan organisasi. Perlakuan organisasi seperti dukungan organisasi, pemberian penghargaan/hukuman, otonomi organisasi, dan pemberian pelatihan serta kesempatan untuk maju akan mempengaruhi persepsi dan perilaku karyawan untuk melakukan OCB.

Kopelman dkk (dalam Patterson dkk, 2004) juga berpendapat bahwa iklim organisasi akan mempengaruhi produktivitas organisasi melalui tiga macam perilaku, yaitu: (a) *attachment behaviors*, yaitu perilaku yang menunjukkan kehadiran dan tinggalnya karyawan di dalam organisasi, (b) *role-prescribed behaviors*, yaitu karyawan melakukan tugas-tugas yang sesuai dengan salah satu aturan organisasi, dan (c) *citizenship behaviors* yaitu perilaku yang menyumbangkan bantuan-bantuan tanpa diperintah.

Iklim organisasi yang dipersepsikan positif dan menyenangkan oleh karyawan akan menimbulkan perilaku karyawan yaitu bekerja “lebih dari” yang seharusnya yang dapat mereka kerjakan, seperti bersikap menolong, berpartisipasi aktif, mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif, bertoleransi terhadap hal-hal yang kurang dari harapan, dan dengan suka rela mau menjaga maupun melindungi aset-aset perusahaan. Perilaku inilah yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

### **G. Hubungan Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Organisasi harus percaya bahwa untuk mencapai keunggulannya, perlu mengusahakan kinerja individu yang setinggi-tingginya. Pada dasarnya kinerja

individu mempengaruhi kinerja tim dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi tidak hanya perilaku *in-role* tetapi juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* sangat penting artinya karena memberikan manfaat yang lebih baik untuk menunjang keberlangsungan organisasi (Oguz, 2010). Perilaku *extra-role* di dalam organisasi dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan (*volunteer*) untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah pegawai” yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial positif, konstruktif dan bermakna membantu. OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku yang dilakukan pegawai diluar tugas utamanya, akan tetapi perilaku ini diinginkan dan berguna bagi organisasi tersebut (Neami & Shokrkon, 2004).

Organ mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bersifat bebas (*discretionary*), serta tidak secara langsung mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal dan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. OCB bersifat bebas dan sukarela karena perilaku tersebut tidak terdapat dalam tuntutan deskripsi jabatan yang berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal. Pegawai yang baik (*good citizenship*) cenderung melakukan perilaku OCB ini. Organisasi tidak akan berhasil dengan baik tanpa ada anggota yang melakukan perilaku OCB (Markoczy & Xin, 2002).

Menurut Dharmanegara, dkk (2016) faktor faktor yang mempengaruhi OCB adalah : (1). Faktor internal yaitu kepuasan kerja, komitmen, dan

kepribadian, moral pegawai, motivasi, masa kerja dan jenis kelamin. (2). Faktor eksternal yaitu gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, budaya organisasi, dukungan organisasional dan Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan.

Pada penelitian Setton, Bennet, Liden bahwa dukungan organisasi yang dipersepsikan tinggi akan menciptakan kewajiban bagi individu untuk memberikan timbal baliknya, berupa peningkatan usaha *in-role* dan *extra-role* yang mereka berikan (Setton, Bennett, & Liden, 1996).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putrie (2013) menunjukkan ada hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pada pegawai PT Pertamina UPMS V Surabaya dengan  $r = 0,411$ . Hal tersebut menunjukkan apabila persepsi dukungan organisasi tinggi, maka berarti *organization citizenship behavior* tinggi pula. Wijaya dkk (2017) menemukan bahwa Variabel Dukungan Organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi sebesar 0,255. Hal ini memiliki arti bahwa semakin baik atau tinggi dukungan organisasi tidak berhubungan dengan meningkatnya *organizational citizenship behavior* di PT. Pos Indonesia Processing Center Semarang.

Penelitian Maula dkk (2017) Pengujian hipotesis 2 dengan melihat model 2 pada tabel 1. Diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $p < 0,001$  untuk variabel *perceived organizational support* terhadap *OCB* di Jawa Timur Park 1 Hasil tersebut sejalan dengan teori pertukaran sosial dan atas dasar norma timbal balik (*reciprocity norm*), pegawai yang memperoleh dukungan organisasional atau

perlakuan dari organisasi yang dipersepsikan baik, akan memilikirasa tanggung jawab (kewajiban) untuk membalas perlakuan tersebut dengan perlakuan yang baik pula yaitu dengan terlibat *OCB* di organisasi, diketahui bahwa *grand mean* variabel *OCB sebesar 3,94* yang berarti *OCB* pegawai Jawa Timur Park 1 tergolong baik. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut juga dapat peneliti simpulkan bahwa salah satu balasan yang diberikan pegawai Jawa Timur Park 1.

Eisenberger mengungkapkan pegawai akan mempersepsikan sejauh mana organisasi menghargai kontribusi pegawai dan peduli tentang kesejahteraan pegawai. Jika pegawai merasa bahwa dukungan organisasi yang diterimanya baik, maka akan muncul *reciprocity norm*, yang mana pegawai yang diperlakukan dengan baik akan merasa wajib membalas perlakuan baik yang diterima dari organisasi, maka pegawai tersebut akan berkomitmen dengan organisasi dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi. Dengan demikian, pegawai akan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi dan memberikan performansi terbaiknya pada organisasi (Agustiningrum & Suryanto, 2013).

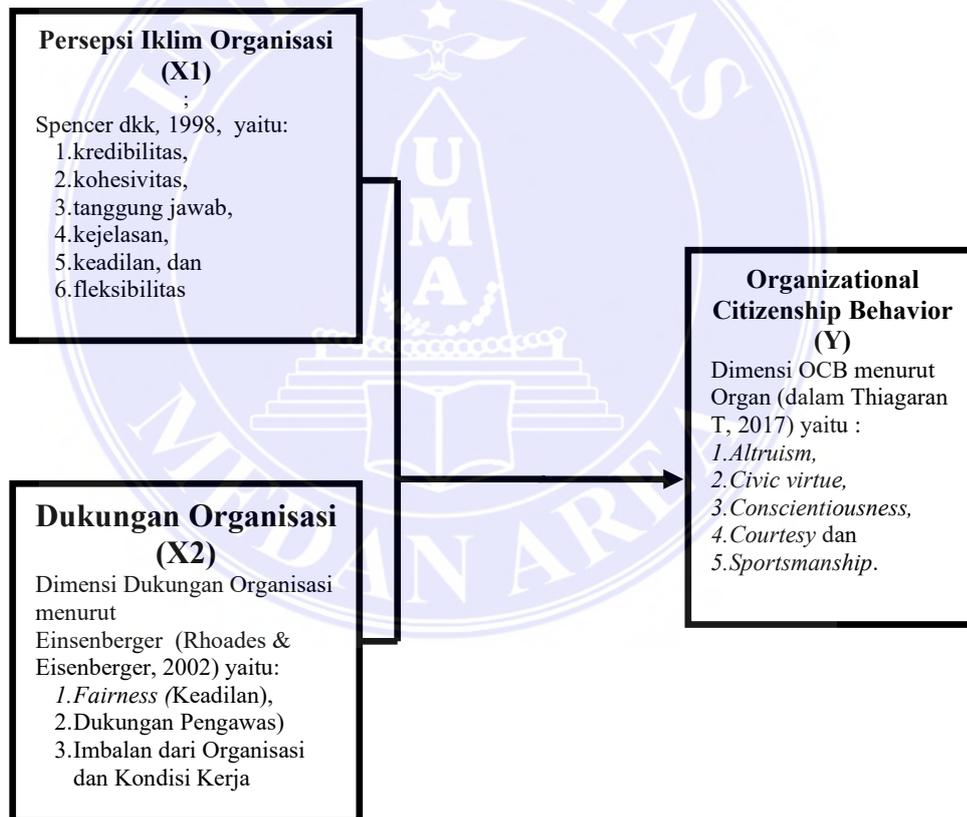
George dan Brief mengatakan bahwa dukungan organisasi yang dipersepsikan level tinggi akan meningkatkan perilaku *extra-role (OCB)* pegawai, seperti membantu rekan kerja, mengambil tindakan-tindakan yang dapat melindungi organisasi dari resiko, menyumbang ide-ide yang membangun, serta berusaha mengubah pengetahuan dan *skill* yang bermanfaat bagi organisasi (Novliadi, 2006).

Berdasarkan hasil penelitian jurnal internasional, Studi Shore dan Wayne (1995) mengemukakan bahwa terhadap dukungan organisasional menjadi

prediktor OCB dan berpengaruh positif dengan kinerja dan OCB. Pekerja yang merasa didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya dan menurunkan ketidak seimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *organizational citizenship citizenship* (Rhoades & Eisenberger, 2002)

Berdasarkan uraian diatas, dapatlah disimpulkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap OCB, semakin baik dukungan organisasi dipersepsikan pegawai, semakin tinggi pula OCB pegawai.

## H. KERANGKA PENELITIAN



Gambar 1: Kerangka Penelitian

## I. HIPOTESIS

Berdasarkan uraian dalam tinjauan pustaka dan landasan teori di atas, maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Ada hubungan positif antara persepsi iklim organisasi dengan *organizational citizenship behavior*.
2. Ada hubungan positif antara dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior*.
3. Ada hubungan positif antara persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Dengan asumsi bahwa semakin baik persepsi karyawan terhadap iklim organisasi dan semakin baik dukungan organisasi maka semakin baik pula *organizational citizenship behavior* yang dimiliki oleh karyawan.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai suatu penelitian yang menggunakan alat bantu statistic paling utama dalam memberikan gambaran atas suatu peristiwa atau gejala, baik statistic deskriptif maupun statistic infrensial. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai suatu penelitian yang menggunakan alat bantu statistik sebagai paling utama dalam memberikan gambaran atas suatu peristiwa atau gejala. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan maksud memperoleh data yang berbentuk angka atau data yang di angkakan.(Sugiyono, 2012). Menurut Arikunto (2006), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menggunakan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data serta penampilan dari hasilnya. Dan menggunakan skala *organizational citizenship behavior*, skala persepsi iklim organisasidan skala dukungan organisasi sebagai alat pengumpulan data.

#### B. Tempat dan Waktu Peneltian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai Juli 2021 di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Medan.

**Tabel 3.1. Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan Penelitian	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Des	Feb
1	Pengajuan Judul	■											
2	Penyusunan Proposal		■	■	■								
3	Observasi Lapangan			■	■								
4	Seminar Proposal					■							
5	Penyerahan Quisioner						■	■					
6	Analisis dan Pengolahan Data							■					
7	Seminar Hasil											■	
8	Sidang Meja Hijau												■

### C. Identifikasi Variabel Penelitian

Adapun variabel yang terlibat dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas (*independent variabel*) :

a. Persepsi Iklim Organisasi (X1)

b. Dukungan Organisasi (X2)

2. Variabel tergantung (*dependent variabel*) :

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y)

### D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

#### 1. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

OCB adalah bentuk perilaku yang dilakukan pegawai diluar tugas utamanya, yang diinginkan dan berguna bagi organisasi tersebut, dan merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja meliputi perilaku menolong orang lain, secara sukarela untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja. Dalam pengambilan data menggunakan skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), menggunakan dimensi menurut Organ terdiri atas 5 dimensi yaitu : *altruism, civic virtue, conscientiousness, courtesy, sportsmanship*.

## 2. Persepsi Iklim Organisasi

Persepsi iklim organisasi adalah persepsi anggota karyawan terhadap kualitas lingkungan internal organisasinya, yang diasumsikan mempengaruhi sikap dan perilaku serta dapat tergambar dalam nilai-nilai seperangkat karakteristik-karakteristik khusus organisasi. Aspek-aspek persepsi terhadap iklim organisasi terdiri dari kredibilitas, kohesivitas, tanggung jawab, kejelasan, keadilan, dan fleksibilitas. Tinggi rendahnya persepsi terhadap iklim organisasi direpresentasikan dari skor yang diperoleh karyawan dalam skala persepsi terhadap iklim organisasi. Semakin tinggi skor yang diperoleh karyawan semakin baik persepsi terhadap iklim organisasi karyawan, sebaliknya makin rendah skor yang diperoleh karyawan makin buruk pula persepsi terhadap iklim organisasi karyawan.

## 3. Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi adalah persepsi pegawai mengenai seberapa besar penghargaan, kepedulian, dan perlakuan organisasi terhadap kesejahteraan pegawainya yang akan mempengaruhi interpretasi pegawai terhadap organisasi. Dalam pengambilan data menggunakan skala dukungan organisasi, menggunakan dimensi menurut Rhoades & Eisenberger terdiri atas 3 dimensi yaitu : *fairness*, *supervisor support*, *organizational reward and job condition*.

## E. Populasi, Sampel dan teknik Pengambilan Sampel

### 1. Populasi

Dalam suatu penelitian masalah populasi dan sampel yang dipakai merupakan satu faktor penting yang harus diperhatikan (Hadi, 2000). Menurut Sugiono (dalam Azwar, 2004) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri

dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Azwar (2004) mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi obyek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah 150 orang merupakan Aparatur Sipil Negara.

## **2. Sampel**

Sampel adalah subjek atau wakil dari populasi yang diteliti. Hasil dari penelitian sampel dapat di generalisasikan kepada seluruh populasi. Selanjutnya syarat utama agar dapat dilakukan generalisasi adalah bahwa sampel harus menggambarkan populasinya (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini menggunakan *total sampling*. Menurut Arikunto (2006) total sampling adalah pengambilan sampel yang sama dengan jumlah populasi yang ada.

## **3. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang akan dilakukan adalah total sampling yaitu berjumlah 150 orang ASN. Yang terdiri dari : Bagian Tata Usaha, Ketua Pokja TU & RT, Ketua Pokja TTL & Kepegawaian, Ketua Pokja Penganggaran & Keuangan, Koordinator Program, Kemitraan dan Penyelarasan, Koordinator FASPENKOM PTK Vokasi Evaluasi, Subkoordinator Data Informasi Mutu, Subkoordinator Program Kemitraan, Subkoordinator FASPENKOM PTK Vokasi & Evaluasi, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

## **F. Metode Pengambilan Data**

Metode pengumpulan data diperlukan dalam usaha mengumpulkan data penelitian. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan skala. Skala merupakan suatu alat atau metode

pengumpulan data yang terdiri dari seperangkat pertanyaan yang disusun untuk mengungkap atribut tertentu melalui respon yang diberikan subjek terhadap pertanyaan tersebut (Azwar, Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2, 2012).

Penelitian ini menggunakan penskalaan skala model *likert*. Pada model penskalaan ini terdapat dua jenis pernyataan, yaitu *favorable* dan *unfavorable*. Pernyataan *favorable* merupakan pernyataan positif yang mendukung objek sikap yang diungkap, sedangkan pernyataan *unfavorable* merupakan pernyataan negatif yang tidak mendukung objek sikap yang hendak diungkap.

Penelitian ini menggunakan penskalaan model skala *likert*. Pada model penskalaan ini terdapat dua jenis pernyataan, yaitu *favorable* dan *unfavorable*. Pernyataan *favorable* merupakan pernyataan positif yang mendukung objek sikap yang diungkap, sedangkan pernyataan *unfavorable* merupakan pernyataan negatif yang tidak mendukung objek sikap yang hendak diungkap (Azwar, Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua skala psikologi, yaitu skala dukungan organisasi dan skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan empat kategori jawaban interval yang terdiri dari: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Bobot penilaian untuk pernyataan *favorable* adalah SS=4, S=3, TS=2, STS=1, sedangkan untuk pernyataan *unfavorable*, bobot penilaiannya adalah SS=1, S=2, TS=3, STS=4.

**Table 3.2**  
**Bobot Penilaian Skala**

Favourable		Unfavourable	
Alternatif Jawaban	Skor	Alternatif jawaban	Skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	1
Setuju	3	Setuju	2

Tidak setuju	2	Tidak setuju	3
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	4

### 1. Skala Dukungan Organisasi

Pengambilan data menggunakan skala perilaku dukungan organisasi yang disusun dengan format likert berdasarkan teori Einsenberger(Rhoades & Eisenberger, 2002) *Fairness* (Keadilan), *Supervisor support* (Dukungan Pengawas) dan Imbalan dari Organisasi dan Kondisi Kerja.

Berikut adalah tabel distribusi kisi-kisi penyebaran aitem skala dukungan sosial

Tabel 3.3 kisi-kisi penyebaran aitem skala dukungan sosial

No	Aspek	Indikator	Sebaran Aitem		Jlh
			Favourable	Unfavourable	
1	<i>Fairness</i> (Keadilan)	1. Job desc sesuai dengan kemampuan	1. 5.	8.	3
		2. Melibatkan karyawan dalam keputusan	2. 3. 7.	9.	4
		3. Penyebaran informasi keseluruhan karyawan secara merata	4. 6.	10.	3
2	<i>Supervisor support</i> (Dukungan Pengawas)	1. Memberikan dukungan berupa motivasi	11. 12	18.	3
		2. Memberikan pengarahan	13. 14 15.	19.	4
		3. Memberikan contoh dalam kinerja	16. 17.	20.	3
3	Imbalan dari Organisasi dan Kondisi Kerja.	1. Mengadakan pelatihan	21. 22.	28.	3
		2. Suasana organisasi yang nyaman dan kondusif	23. 24. 25.	29.	4
		3. Reward atau gaji yang sesuai	26. 27.	30	3
Jumlah			21	9	30

## 2. Skala Organizational Citizenship Organizational (OCB)

Pengambilan data menggunakan skala perilaku OCB yang disusun dengan format *likert* berdasarkan teori Organ (Titisari, 2014) lima dimensi yaitu; *Altruism*, *Civic virtue*, *Conscientiousness*, *Courtesy* dan *Sportsmanship*.

Berikut adalah tabel distribusi kisi-kisi penyebaran aitem skala OCB

Tabel 3.4. kisi-kisi penyebaran aitem skala OCB

Dimensi	Indikator	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	<i>Jlh</i>
		Aitem	Aitem	
<i>Altruism</i>	1. Menggantikan tugas rekan kerja	1. 2.	26. 27.	4
	2. Membantu rekan kerja yang sibuk	3. 4.	28.	3
	3. Meluangkan waktu untuk membantu orang lain	5.	29. 30.	3
<i>Civic Virtue</i>	1. Mengikuti perkembangan dalam organisasi	6. 7.	31. 32.	4
	2. Ikut serta dalam perubahan organisasi	8.	33. 34.	3
	3. Membantu mengangkat image organisasi.	9.	35. 36.	3
<i>Conscientiousness</i>	1. Tidak melakukan istirahat yang berlebih selama masa kerja	10. 11.	37. 38.	4
	2. Mematuhi peraturan organisasi	12. 13.	39.	3
	3. Kehadiran kerja diatas ketentuan	14. 41	40.	3
<i>Courtesy</i>	1. Mencegah terjadinya masalah dengan anggota organisasi lain.	15. 16.	42. 43.	4
	2. Tidak membuat masalah dengan rekan kerja	17.	44.	2
	3. Tidak menyalah gunakan hak-hak orang lain	18. 19.	45.	3
<i>Sportsmanship</i>	1. Menikmati pekerjaan	20. 21.	46. 47.	4
	2. Tidak suka membesarkan masalah	22. 23.	48.	3
	3. Tidak memberi tahu kekurangan organisasi kepada halyak umum	24. 25.	49. 50.	4
Total		25	25	50

### 3. Skala Persepsi Iklim Organisasi

Skala ini akan menunjukkan tinggi rendahnya skor iklim organisasi yang dipersepsikan oleh karyawan. Skala persepsi terhadap iklim organisasi yang disusun berdasarkan enam aspek yang dikemukakan oleh beberapa ahli (Litwin dan Stringer, 1995; Kolb dkk, 1984; Zammuto dan Krakower, 1991; Koys dan Decotris, 1991; Spencer dkk, 1998).

Keenam aspek tersebut adalah: kredibilitas, kohesivitas, tanggung jawab, kejelasan, keadilan, dan fleksibilitas Skala ini terdiri dari Sebaran aitem (*blue print*) dalam skala initerlihat pada tabel dibawah ini.

Berikut adalah tabel distribusi kisi-kisi penyebaran aitem skala persepsi iklim organisasi.

Tabel 3.5 kisi-kisi penyebaran aitem skala persepsi iklim organisasi.

No	Aspek	Indikator	Favourable	Unfavourable	Jlh
1	Kredibilitas	Penerimaan dan penghargaan terhadap legitimasi pimpinan organisasi serta keputusan-keputusan yang dibuat	1, 2, 3	7, 8, 9	6
2	Kohesivitas	1. Keharmonisan dan keterbukaan antar anggota 2. Menumbuhkan semangat dan kebanggaan terhadap organisasi.	4, 11, 15	10, 13, 14	6
3	Tanggung jawab,	1. Memiliki tanggung jawab yang dipercayakan pada anggota 2. Kesiediaan untuk memikul tanggung jawab atas tindakan-tindakannya	5, 6, 12, 20	19, 22	6

4	Kejelasan,	Penerimaan pada tujuan, standar-standar, peraturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi.	17, 21, 25	16, 18, 24	6
5	Keadilan,	Memberikan perlakuan yang adil pada anggota sesuai ketentuan yang berlaku sehingga tidak menimbulkan prasangka.	23, 27, 29	26, 28, 30	6
6	Fleksibilitas,	Penerimaan terhadap perubahan serta dukungan terhadap kreativitas dan inovasi dalam melakukan tindakan.	32, 34, 36	31, 33, 35	6
Jumlah			19	17	36

### G. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian

Alat ukur yang digunakan dalam sebuah penelitian selayaknya adalah alat ukur yang baik. Alat ukur yang baik adalah alat ukur yang valid dan reliabilitas. Adapun pengertian valid dan reliable adalah sebagai berikut :

#### 1. Validitas

Menurut Azwar validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat. Uji validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah validitas isi, yaitu berkaitan dengan apakah aitem mewakili pengukuran dalam area isi sasaran yang diukur. Untuk mengetahui validitas dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) menggunakan SPSS. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini adalah dengan analisis *Product Moment* dari Karl Pearson sebagai berikut (Azwar, 2013) :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

rx<sub>y</sub> : Koefisien korelasi antara variabel x (skor subjek tiap item) dengan variabel y (total skor subjek dari keseluruhan item)

XY : Jumlah dari hasil perkalian antara setiap X dengan Ssetiap Y

X : Jumlah skor seluruh subjek tiap item

Y : Jumlah skor keseluruhan item pada subjek

X<sup>2</sup> : Jumlah kuadrat skor X

Y<sup>2</sup> : Jumlah kuadrat skor Y

N : Jumlah subjek

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabel dapat juga dikatakan kepercayaan, keterasalan, keajegan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama dalam diri subjek yang diukur memang belum berubah. Analisis reliabilitas alat ukur yang dipakai adalah teknik Hoyt dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{(k-1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

r<sub>11</sub> = reliabilitas instrumen

k = jumlah butir pernyataan

∑ σ<sub>t</sub><sup>2</sup> = jumlah varian pada butir

σ<sup>2</sup> = varian total

Adapun digunakannya teknik reliabilitas dari Hoyt ini adalah:

1. Jenis data kontinyu.
2. Tingkat kesukaran seimbang.
3. Merupakan tes kemampuan (power test), bukan tes kecepatan (speed test).

## H. Uji Asumsi

Analisis data digunakan untuk melihat hubungan antara *Kepuasan kerja* dan *Organizational citizenship behavior (OCB)* Sebelum diajukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis terhadap variabel-variabel penelitian yang meliputi:

### 1. Uji Normalitas

Adapun maksud dari uji normalitas ini adalah untuk mengetahui apakah distribusi dari penelitian masing-masing variabel yaitu variabel bebas dan variabel tergantung telah menyebar secara normal. Uji normalitas dianalisis dengan menggunakan SPSS 18.0 *for windows* dan menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit Test*. Rumus sebagai berikut:

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Keterangan :

$O_i$  = Frekuensi hasil pengamatan pada klasifikasi ke- $i$

$E_i$  = Frekuensi yang diharapkan pada klasifikasi ke- $i$

### 2. Uji Linearitas

Adapun maksud dari uji linearitas ini adalah untuk mengetahui apakah antar variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan linear atau tidak. Uji linearitas menggunakan SPSS 18.0 *for windows*.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *product moment* dari Karl Person. Alasan menggunakan teknik ini karena penelitian ini memiliki tujuan ingin melihat hubungan antara satu variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis data akan menggunakan alat bantu SPSS 18.0 *for windows*.

Menurut Arikunto (dalam Tarigan, 2009), formula dari teknik *productmoment* yang dimaksud adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\Sigma XY - \Sigma X \Sigma Y / N}{\sqrt{(\Sigma X^2 - \Sigma X^2 / N)(\Sigma Y^2 - \Sigma Y^2 / N)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variable bebas X dengan variabel tergantung Y

$\Sigma XY$  = Jumlah hasil perkalian antara variabel X dan Y

$\Sigma X$  = Jumlah skor variabel bebas X

$\Sigma Y$  = Jumlah skor variabel tergantung Y

$\Sigma X^2$  = Jumlah kuadrat skor X

$\Sigma Y^2$  = Jumlah kuadrat skor Y

N = Jumlah subjek

## I. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Dalam statistic sebuah hasil bisa dikatakan signifikansi secara statistic jika kejadian tersebut hampir tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya. Uji hipotesis menggunakan program SPSS 18.0 *for windows* dengan menggunakan formula dari *product moment*. Adapun rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{\Sigma x^2 \Sigma y^2}}$$

Dimana:

1.  $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel x dengan y
2.  $x$  =  $(x_i - \bar{x})$
3.  $y$  =  $(y_i - \bar{y})$

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil-hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Aparatur Sipil Negara Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) BBL Medan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $F_{reg} = 42,067$ ; koefisien korelasi  $r_{x_1x_2y} = 0,695$ ;  $p < 0,001$ . Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis dan asumsi-asumsi yang diajukan dinyatakan diterima, yaitu semakin semakin baik persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi maka akan semakin tinggi Organizational Citizenship Behavior (OCB), dan sebaliknya semakin semakin buruk persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi maka akan semakin rendah Organizational Citizenship Behavior (OCB). Total sumbangan efektif dari kedua variabel bebas (persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi) terhadap Organizational citizenship behavior (OCB) adalah sebesar 48,3%. Dari hasil ini diketahui bahwa masih terdapat 51,7% pengaruh dari faktor lain terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).
2. Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara persepsi iklim organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Aparatur Sipil Negara Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu

Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) BBL Medan, dengan koefisien korelasi  $r_{x1y} = 0,657$ ;  $p < 0,001$ ; dan bobot sumbangan efektif sebesar 43,2%.

3. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara dukungan organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB), dengan koefisien korelasi  $r_{x2y} = 0,431$ ;  $p < 0,001$ ; dan sumbangan efektif yang didapatkan sebesar 18,6%.

## B. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain:

### 1. Saran kepada Organisasi

Melihat ada hubungan positif antara persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diharapkan, memberikan kesempatan yang lebih baik lagi karyawan untuk terlibat lebih banyak dalam pekerjaannya, memberikan otoritas kerja kewenangan masing-masing orang berdasarkan jabatan pekerjaannya. Disisi lain pihak manajemen secara bersama-sama dengan pegawai Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) BBL Medan menciptakan iklim dan lingkungan yang nyaman bagi semua pihak dan saling memberikan dukungan demi kelancaran tugas-tugas. Dengan demikian, diharapkan perilaku keorganisasian (OCB) karyawan dapat lebih ditingkatkan lagi.

### 2. Saran kepada peneliti berikutnya

Menyadari bahwa masih banyak faktor lain yang turut mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), maka disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini untuk mengkaji

faktor-faktor lain tersebut, sehingga hasil penelitian ini semakin kaya dan lengkap



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningrum, E. P., & Suryanto. (2013). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi dan Trait Anxiety Dengan Performance Pemain Speeder Pump It Up di Surabaya. *Jurnal Psikologi industri dan Organisasi*, 2(1).
- Agustiningrum, S. D. (2016). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimediasi Oleh OCB (Organizational Citizenship Behavior) (Studi pada PT.Angkasa Pura I Kantor Cabang Surabaya). *jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*, 212-225.
- 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.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, S. (2013). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiasih, B. (2017). Hubungan masa kerja dengan organizational citizenship behavior pada pegawai perusahaan jasa perkapalan X disurabaya. *Jurnal Psikologi*, 1-22.
- Dharmanegara, I. A., Udayana, I. B., & Pemecutan, A. G. (2016). The Role of Perceived Organizational Support to Increase Effect of Organizational Justice Dimension on Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Business and Management*, 57-68.
- Diefendorff, J. M., Brown, D. J., & Kamin, A. M. (2002). Examining the roles of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behavior and job performance. *Journal of Organizational behavior*, vol 23 : 93-108.
- Fachrian, A. (2015). Hubungan persepsi pengembangan karir dengan kinerja pegawai PT. perkebunan Nusantara IV Medan. *Jurnal psikologi unimal*, 45-63.
- Fitriastuti, T. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja pegawai. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 103-114.
- Hadi, S. (2000). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Hasibuan, M. H. (2003). *Manajemen Sumberdaya Manusia*.
- Ihtian, H. (2014). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Pemberdayaan Psikologis Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Organizational Citizenship

- Behavior di Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Binis : Teori Dan Implikasi, Vol. V, No. 1, Februari.*
- Karina, E. (2014). Hubungan antar kepuasan kerja dan koitmen organisasi dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai CV. Boga Lestari. *jurnal psikologi universitas Islam Negeri Surabaya*, 35-64.
- Nukian, N. (2016). Faktor Internal Dan Eksternal Yang Mempengaruhi organizational citizenship behavior (OCB) Dosen PTS di Kabupaten Lumajang. *Jurnal STIE Widya Gama Lumajang*, 366-369.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi* (Vol. Edisi Sepuluh (bahasa Indonesia)). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Makoczy, L., & Xin, K. (2002). *The Virtues of Omission in Organizational Citizenship Behavior*. Retrieved from <http://www.goldmark.org>
- Millissa, F. Y. (2013). The mediating role of perceived organizational support in the effect of interpersonal and informational justice on organizational citizenship behaviour. *Organizational Development Journal*, 551-572.
- Novliadi, F. (2006). Organizational Citizenship Behavior Pegawai Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan Dan Persepsi Terhadap Dukungan Organisasional. *Jurnal Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara, II*, 39-46.
- Pratama, P. (2014). Hubungan persepsi Dukunga Organisasi dan kesejahteraan psikologis dikalangan perawat dikota medan. *Skripsi Psikologi Universitas Sumatera Utara*, 56-84.
- 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.
- Putrie, F., & Nursalim, M. (2013). Hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai PT. Pertamina UPMS V Surabaya. *jurnal Psikologi*, 141-148.
- Rakhmita, M. (2014). Organizational citizenship behavior (OCB) ditinjau dari masa kerja pada pegawai dinas pendidikan kota cilegon. *Jurnal Psikologi*, 1-12.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support : A Review Of The Literature. *Journal Of Applied Psychology*, 698-714.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (Fifteenth ed.). United State America: Prentice Hall.
- Setton, R. P., Bennett, B., & Liden, R. C. (1996). Social Exchange In Organizations : Perceived Organization Support, Leader-Member

- Exchange, And Employee Reciprocity . *Journal Of Applied Psychology*, 219-227.
- Solichah. (2017). Organizational citizenship behavior di tinjau dari jenis kelamin pegawai pada cv.Nafiri computer kota Semarang. *Jurnal psikologi*, 1-27.
- Subramani, A.K.. N. Akbar Jan, Gaur and N. Vinodh. 2016. Impact Of Organizational Climate On Organizational Citizenship Behaviour With Respect To Automotive Industries At Ambattur Industrial Estate, Chennai. *I J A B E R*, Vol. 13, No. 8 (2016): 6391-6408.
- Soetjipto N, Priyohadi N D, Sulastrri and Riswanto A., 2021. The effect of organization climate, perceived organizational support, and transformational leadership on organization citizenship behavior. *Management Science Letters* 11 (2021) 1197–1204.
- Suifan T S. 2016. The Impact of Organizational Climate and perceived organization support on Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Business and Management*; Vol. 11, No. 1; 2016 ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119. doi:10.5539/ijbm.v11n1p224
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwandewi, N. N., & Dewi, I. A. (2016). Pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior . *E-jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 3958-3985.
- Thiagararan, T. (2017). *Organizational Citizenship Behavior: Its Devinitions And Dimensions, Vol 5, No. 5, Februari 2017*.
- Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*. Jember: Mitra Wacana Media.
- Tobing, H., & Mutia, C. (2017). Kontribusi persepsi iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai PT. Boga alpin pangan Medan. *Jurnal Universitas Medan Area*, 19-28.
- Wijaya, N., & Yuniawan, A. (2017). Analisis pengaruh budaya organisasi dan dukungan organisasi terhadap Organizational citizenship behavior dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. *jurnal manajemen*, 1-13.

## LAMPIRAN

## SURAT IZIN RISET PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN  
MUTU PENDIDIKAN VOKASI BIDANG BANGUNAN DAN LISTRIK  
Jalan Setia Budi Nomor 75 Kapten Sumarsono Helvetia Medan 20124  
Telepon / Fax, 061 – 8456871  
Laman : <https://p4tkbbi.kemdikbud.go.id> Email : [p4tk.bb1@kemdikbud.go.id](mailto:p4tk.bb1@kemdikbud.go.id)

---

Nomor : 2035 /D6.2./PT.01.04/2021  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Dr. Isnaini, S.H, M.Hum  
Wakil Bidang Akademik  
Universitas Medan Area

Sehubungan dengan Surat Nomor : 154/PPS-UMA/WDI/01/VI/2021 tentang Permohonan Izin Penelitian tertanggal 04 Juni 2021 atas nama mahasiswa :

Nama : Abdi Hardiansah Hasibuan  
NPM : 191804041  
Program Studi : Magister Psikologi  
Universitas : Universitas Medan Area

Dengan ini kami sampaikan pada prinsipnya BBPPMPV Bidang Bangunan dan Listrik bersedia memberikan izin kepada mahasiswa tersebut diatas sebagai Instansi untuk pengambilan data bahan penyusunan tesis dengan judul **“Hubungan Persepsi Terhadap Iklim Organisasi dan Dukungan Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Aparatur Sipil Negara (ASN) di BBPPMPV Bidang Bangunan dan Listrik Medan”** selama tidak mengganggu kegiatan di BBPPMPV Bidang Bangunan dan Listrik mulai tanggal 07 Juni s.d 01 Juli 2021.

Pada saat pelaksanaan kegiatan peserta wajib menerapkan protokol kesehatan sebagai upaya mencegah penularan COVID-19 dan aturan yang berlaku serta wajib menyerahkan Laporan hasil tugas akhir ke BBPPMPV Bidang Bangunan dan Listrik l lengkap.

Demikian kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

07 Juni 2021  
Kepala



Dis. Kasoli Lubis, M.Pd  
NIP. 196604101991031004

Tembusan :

1. Kabag Tata Usaha BBPPMPV BBL Medan
2. Ketua Pokja Tatalaksana dan Kepegawainan
3. Wakil Bid. Akademik Univ. Medan Area
4. Yang bersangkutan



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)23/6/22

## SURAT SELESAI RISET PENELITIAN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN  
MUTU PENDIDIKAN VOKASI BIDANG BANGUNAN DAN LISTRIK**  
Jalan Setia Budi Nomor 75 Kapten Sumarsono Helvetia Medan 20124  
Telepon / Fax. 061 – 8456871  
Laman : <https://p4tkbbbl.kemdikbud.go.id> Email : [p4tk.bbbl@kemdikbud.go.id](mailto:p4tk.bbbl@kemdikbud.go.id)

---

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 2066/D6.2/PT.01.04/2021

Kepala BBPPMPV Bidang Bangunan dan Listrik menerangkan bahwa :

Nama	: Abdi Hardiansah Hasibuan
NPM	: 191804041
Program Studi	: Magister Psikologi
Universitas	: Universitas Medan Area

Benar bahwa mahasiswa tersebut diatas telah selesai melakukan penelitian dari tanggal 07 Juni-01 Juli 2021 di BBPPMPV Bidang Bangunan dan Listrik untuk kepentingan penyusunan tesis dengan judul : **“Hubungan Persepsi Terhadap Iklim Organisasi dan Dukungan Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Aparatur Sipil Negara (ASN) di BBPPMPV Bidang Bangunan dan Listrik Medan”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

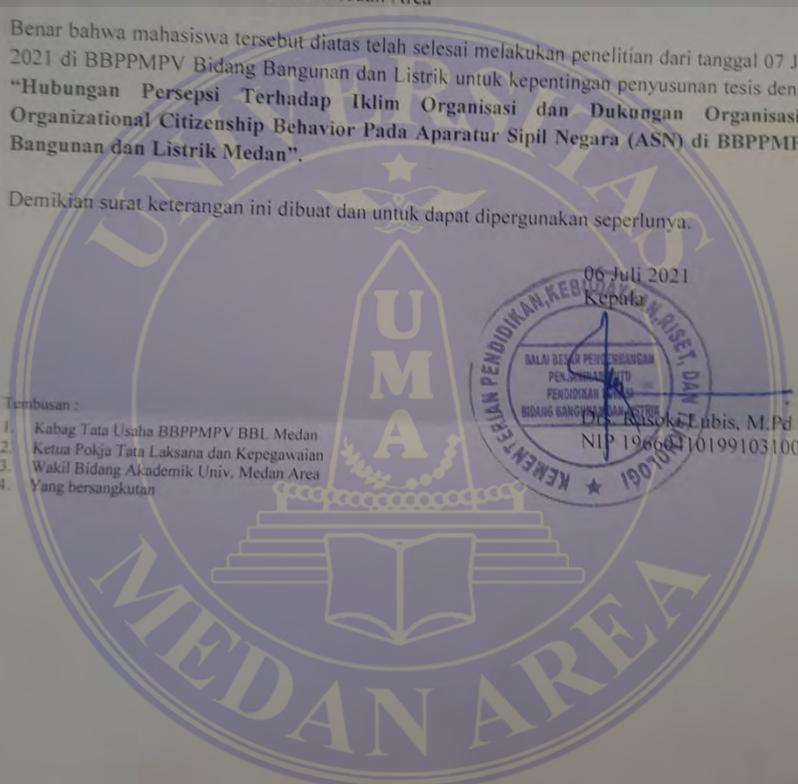
06 Juli 2021  
Kepala



Dr. Basok Lubis, M.Pd  
NIP 196604101991031004

Tembusan :

1. Kabag Tata Usaha BBPPMPV BBL Medan
2. Ketua Pokja Tata Laksana dan Kepegawaian
3. Wakil Bidang Akademik Univ. Medan Area
4. Yang bersangkutan





## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)23/6/22

## UJI NORMALITAS

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=y\_OCB x1\_PIO x2\_DO  
/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING ANALYSIS.

## NPar Tests

[DataSet0]

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
y_OCB	150	70.90	10.153	50	98
x1_PIO	150	54.24	7.730	33	69
x2_DO	150	90.70	13.636	60	117

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	y_OCB	x1_PIO	x2_DO
N	150	150	150
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	70.90	54.24
	Std. Deviation	10.153	7.730
Most Extreme Differences	Absolute	.067	.059
	Positive	.066	.059
	Negative	-.067	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z	.649	.572	.930
Asymp. Sig. (2-tailed)	.794	.899	.353
a. Test distribution is Normal.			

## UJI LINIERITAS

MEANS TABLES=y\_OCB BY x1\_PIO x2\_DO  
/CELLS MEAN COUNT STDDEV

/STATISTICS LINEARITY.

### Means

[DataSet0]

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
y_OCB * x1_PIO	150	100.0%	0	.0%	150	100.0%
y_OCB * x2_DO	150	100.0%	0	.0%	150	100.0%

### y\_OCB \* x1\_PIO

#### Report

y\_OCB

x1_PIO	Mean	N	Std. Deviation
33	52.00	1	.
35	51.00	1	.
37	50.00	1	.
42	75.00	1	.
43	60.25	4	2.872
45	65.00	4	9.967
46	54.00	2	1.414
47	65.50	4	10.630
48	65.00	3	9.539
49	70.00	4	2.708
50	70.25	4	12.945
51	72.00	4	4.243
52	67.14	7	2.340
53	70.67	3	13.796
54	68.00	5	9.192
55	71.00	2	.000

56	76.00	7	10.116
57	72.00	8	5.555
58	75.00	1	.
59	66.50	2	7.778
60	74.33	6	7.062
61	74.00	2	15.556
62	72.33	3	4.163
63	80.00	3	5.196
64	73.00	1	.
66	83.67	3	6.351
67	76.00	2	.000
68	92.50	4	.577
69	74.00	1	.
Total	70.90	150	10.153

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y_OCB * x1_PIO	Between Groups (Combined)	5755.939	28	205.569	3.529	.000
	Linearity	4096.250	1	4096.250	70.318	.000
	Deviation from Linearity	1659.689	27	61.470	1.055	.417
	Within Groups	3728.190	64	58.253		
Total		9484.129	149			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
y_OCB * x1_PIO	.657	.432	.779	.607

**y\_OCB \* x2\_DO**

**Report**

y_OCB			
x2_DO	Mean	N	Std. Deviation
60	64.00	1	.

62	70.00	1	.
64	60.67	3	6.351
66	52.00	1	.
68	51.00	1	.
69	55.00	1	.
71	50.00	1	.
72	73.00	1	.
73	71.00	2	.000
74	70.00	2	.000
75	61.00	1	.
76	66.00	2	2.828
78	57.00	1	.
79	53.00	1	.
80	66.50	2	3.536
84	71.25	4	3.862
86	64.00	4	8.981
87	74.33	3	7.234
88	79.43	7	10.952
89	75.57	7	5.224
90	55.00	1	.
91	67.67	3	2.887
92	71.00	2	.000
93	55.00	1	.
94	69.75	4	10.689
95	67.00	1	.
96	74.80	5	8.228
97	74.75	4	4.272
98	69.00	1	.
99	74.67	3	6.028
100	78.00	3	7.937
101	61.00	1	.
104	62.00	1	.
105	93.00	2	.000
106	76.33	3	8.505
107	70.50	2	3.536

111	76.00	2	.000
112	68.00	2	.000
113	55.00	1	.
115	77.25	4	10.308
117	98.00	1	.
Total	70.90	150	10.153

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y_OCB *	Between	(Combined)	6748.567	40	168.714	3.207	.000
x2_DO	Groups	Linearity	1761.985	1	1761.985	33.493	.000
		Deviation from Linearity	4986.582	39	127.861	2.430	.001
	Within Groups		2735.562	52	52.607		
	Total		9484.129	149			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
y_OCB * x2_DO	.431	.186	.844	.712

## UJI ANALISIS REGRESI BERGANDA

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT y_OCB
/METHOD=ENTER x1 PIO x2_DO
/SCATTERPLOT=(*SRRESID,*ZPRED)

```

```

/RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID).

```

### Regression

[DataSet0]

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y_OCB	70.90	10.153	150
x1 PIO	54.24	7.730	150

x2_DO	90.70	13.636	150
-------	-------	--------	-----

**Correlations**

		y OCB	x1 PIO	x2 DO
Pearson Correlation	y OCB	1.000	.657	.431
	x1 PIO	.657	1.000	.131
	x2 DO	.431	.131	1.000
Sig. (1-tailed)	y_OCB	.	.000	.000
	x1_PIO	.000	.	.091
	x2_DO	.000	.091	.
N	y_OCB	150	150	150
	x1_PIO	150	150	150
	x2_DO	150	150	150

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x2 DO, x1 PIO <sup>a</sup>		Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: y\_OCB

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.695 <sup>a</sup>	.483	.472	7.380	.483	42.067	2	90	.000

- a. Predictors: (Constant), x2\_DO, x1\_PIO
- b. Dependent Variable: y\_OCB

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4582.307	2	2291.154	42.067	.000 <sup>a</sup>
	Residual	4901.822	147	54.465		
	Total	9484.129	149			

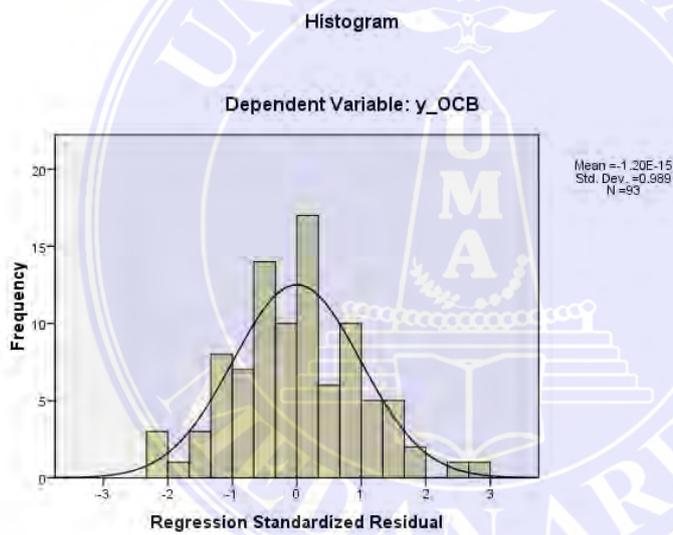
- a. Predictors: (Constant), x2\_DO, x1\_PIO
- b. Dependent Variable: y\_OCB

**Coefficients<sup>a</sup>**

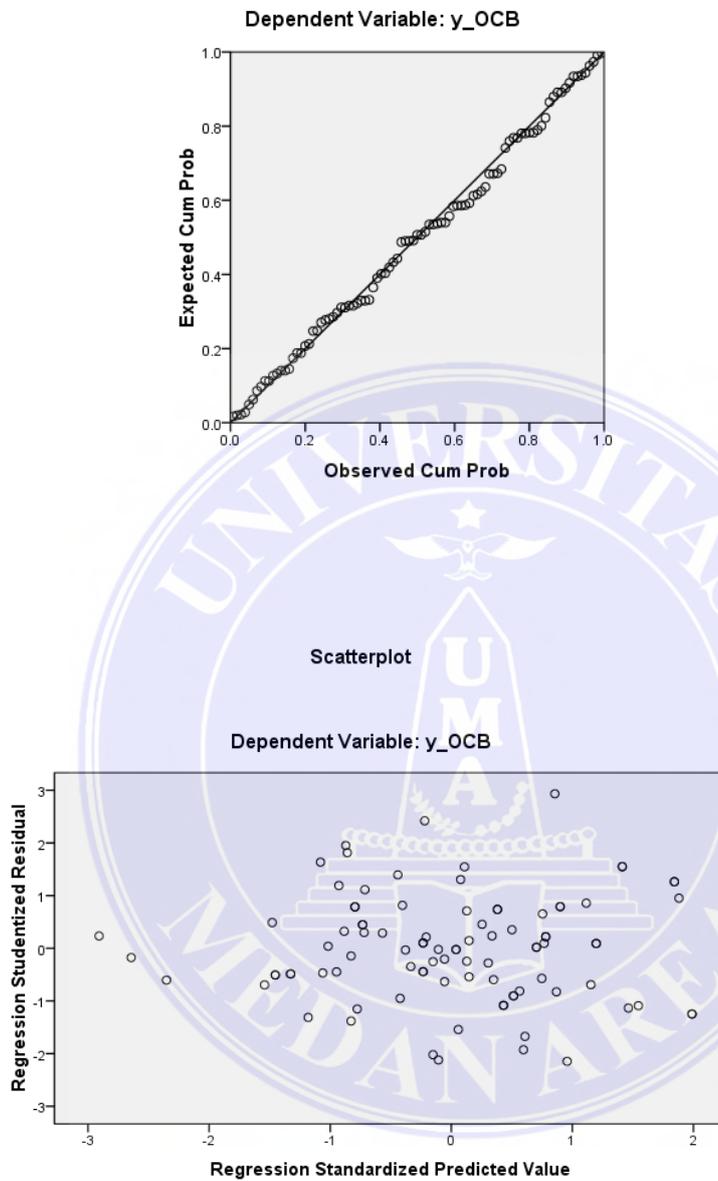
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	13.536	6.496		2.084	.040			
	x1 PIO	.759	.105	.578	7.196	.000	.657	.604	.545
	x2 DO	.179	.060	.240	2.987	.004	.431	.300	.226

a. Dependent Variable: y\_OCB

**Charts**



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**DATA UJI COBA****Reliability**

[DataSet0]

**Scale: OCB****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	50

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	2.68	.678	150
VAR00002	2.46	.669	150
VAR00003	2.69	.642	150
VAR00004	2.69	.707	150
VAR00005	2.44	.773	150
VAR00006	2.43	.698	150
VAR00007	2.44	.744	150
VAR00008	2.44	.787	150
VAR00009	2.44	.729	150
VAR00010	2.48	.731	150
VAR00011	2.45	.759	150
VAR00012	2.84	.838	150
VAR00013	2.53	.815	150
VAR00014	2.60	.739	150

VAR00015	2.46	.729	150
VAR00016	2.69	.731	150
VAR00017	2.69	.759	150
VAR00018	2.44	.838	150
VAR00019	2.43	.815	150
VAR00020	2.44	.739	150
VAR00021	2.46	.729	150
VAR00022	2.69	.731	150
VAR00023	2.69	.759	150
VAR00024	2.44	.855	150
VAR00025	2.43	.643	150
VAR00026	2.44	.721	150
VAR00027	2.44	.888	150
VAR00026	2.46	.701	150
VAR00029	2.69	.785	150
VAR00030	2.69	.816	150
VAR00031	2.44	.755	150
VAR00032	2.43	.855	150
VAR00033	2.44	.643	150
VAR00034	2.44	.721	150
VAR00035	2.49	.855	150
VAR00035	2.39	.643	150
VAR00037	2.62	.721	150
VAR00038	2.59	.888	150
VAR00039	2.52	.701	150
VAR00040	2.58	.785	150
VAR00041	2.48	.816	150
VAR00042	2.41	.755	150
VAR00043	2.55	.759	150
VAR00044	2.53	.760	150
VAR00045	2.58	.727	150
VAR00046	2.72	.728	150
VAR00047	2.58	.742	150
VAR00048	2.35	.670	150
VAR00049	2.70	.734	150

VAR00050	2.62	.859	150
----------	------	------	-----

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	73.66	105.511	.399	.874
VAR00002	73.87	106.331	.345	.875
VAR00003	73.65	105.536	.423	.874
VAR00004	73.65	102.101	.675	.869
VAR00005	73.89	104.445	.411	.874
VAR00006	73.90	103.458	.534	.871
VAR00007	73.89	104.662	.415	.874
VAR00008	73.89	103.880	.438	.873
VAR00009	73.89	104.793	.416	.874
VAR00010	73.85	104.086	.463	.873
VAR00011	73.88	104.127	.440	.873
VAR00012	73.49	108.296	.145	.881
VAR00013	73.81	104.875	.359	.875
VAR00014	73.73	105.133	.386	.874
VAR00015	73.84	102.441	.483	.872
VAR00016	73.95	106.747	.329	.876
VAR00017	73.71	104.534	.439	.873
VAR00018	73.74	105.911	.264	.878
VAR00019	73.82	105.303	.398	.874
VAR00020	73.75	105.145	.358	.875
VAR00021	73.81	104.875	.359	.875
VAR00022	73.73	105.133	.386	.874
VAR00023	73.84	102.441	.483	.872
VAR00024	73.95	106.747	.340	.876
VAR00025	73.71	104.534	.439	.873
VAR00026	73.85	104.912	.356	.875
VAR00027	73.92	104.114	.444	.873
VAR00028	73.78	103.584	.477	.872
VAR00029	73.81	104.353	.425	.874

VAR00030	73.75	103.079	.536	.871
VAR00031	73.61	105.392	.375	.875
VAR00032	73.75	105.536	.357	.875
VAR00033	73.98	106.413	.338	.875
VAR00034	73.63	103.517	.500	.872
VAR00035	73.71	101.513	.536	.871
VAR00036	73.85	104.912	.356	.875
VAR00037	73.92	104.114	.444	.873
VAR00038	73.78	103.584	.477	.872
VAR00039	73.81	104.353	.425	.874
VAR00040	73.75	103.079	.536	.871
VAR00041	73.85	104.912	.356	.875
VAR00042	73.92	104.114	.444	.873
VAR00043	73.78	103.584	.477	.872
VAR00044	73.81	104.353	.425	.874
VAR00045	73.75	103.079	.536	.871
VAR00046	73.61	105.392	.375	.875
VAR00047	73.75	105.536	.357	.875
VAR00048	73.98	106.413	.338	.875
VAR00049	73.63	103.517	.500	.872
VAR00050	73.71	101.513	.536	.871

## Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
76.33	111.529	10.561	50

## Reliability

[DataSet2]

### Scale: Persepsi Iklim Organisasi

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	36

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	2.44	.616	150
VAR00002	2.61	.676	150
VAR00003	2.65	.602	150
VAR00004	2.61	.676	150
VAR00005	2.60	.709	150
VAR00006	2.66	.521	150
VAR00007	2.62	.624	150
VAR00008	2.56	.667	150
VAR00009	2.65	.619	150
VAR00010	2.46	.669	150
VAR00011	2.62	.606	150
VAR00012	2.52	.653	150
VAR00013	2.70	.672	150
VAR00014	2.56	.699	150
VAR00015	2.70	.586	150
VAR00016	2.71	.600	150

VAR00017	2.60	.610	150
VAR00018	2.57	.743	150
VAR00019	2.73	.645	150
VAR00020	2.76	.713	150
VAR00021	2.58	.648	150
VAR00022	2.42	.697	150
VAR00023	2.46	.774	150
VAR00024	2.73	.739	150
VAR00025	2.59	.797	150
VAR00026	2.49	.761	150
VAR00027	2.66	.730	150
VAR00028	2.63	.763	150
VAR00029	2.58	.798	150
VAR00030	2.46	.802	150
VAR00031	2.60	.768	150
VAR00032	2.55	.759	150
VAR00033	2.49	.717	150
VAR00034	2.55	.715	150
VAR00035	2.58	.851	150
VAR00036	2.62	.674	150

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	90.90	184.088	.369	.934
VAR00002	90.73	181.481	.478	.933
VAR00003	90.70	185.104	.316	.935
VAR00004	90.73	179.807	.572	.932
VAR00005	90.74	182.324	.408	.934
VAR00006	90.69	185.304	.357	.934
VAR00007	90.72	184.638	.331	.935
VAR00008	90.78	181.475	.485	.933
VAR00009	90.70	185.952	.255	.935
VAR00010	90.88	179.801	.580	.932
VAR00011	90.72	184.312	.362	.934

VAR00012	90.83	182.883	.415	.934
VAR00013	90.65	179.797	.577	.932
VAR00014	90.78	178.866	.604	.932
VAR00015	90.65	182.514	.492	.933
VAR00016	90.63	182.300	.492	.933
VAR00017	90.74	181.802	.514	.933
VAR00018	90.77	177.177	.653	.931
VAR00019	90.61	179.522	.619	.932
VAR00020	90.58	179.203	.572	.932
VAR00021	90.76	181.335	.509	.933
VAR00022	90.92	180.266	.529	.933
VAR00023	90.88	179.866	.490	.933
VAR00024	90.61	178.283	.598	.932
VAR00025	90.75	175.993	.662	.931
VAR00026	90.85	178.564	.566	.932
VAR00027	90.69	178.391	.601	.932
VAR00028	90.71	179.100	.537	.933
VAR00029	90.76	179.378	.497	.933
VAR00030	90.88	177.779	.572	.932
VAR00031	90.74	179.715	.502	.933
VAR00032	90.80	178.447	.573	.932
VAR00033	90.85	179.477	.555	.932
VAR00034	90.80	178.621	.602	.932
VAR00035	90.76	175.574	.636	.932
VAR00036	90.72	180.073	.559	.932

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
93.34	190.641	13.807	36

## Reliability

[DataSet1]

### Scale: Dukungan Organisasi

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	30

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	2.72	.682	150
VAR00002	2.65	.670	150
VAR00003	2.49	.619	150
VAR00004	2.51	.775	150
VAR00005	2.65	.619	150
VAR00006	2.46	.815	150
VAR00007	2.72	.682	150
VAR00008	2.78	.623	150
VAR00009	2.49	.701	150
VAR00010	2.58	.596	150
VAR00011	2.44	.729	150
VAR00012	2.49	.619	150
VAR00013	2.63	.567	150
VAR00014	2.57	.698	150
VAR00015	2.59	.594	150
VAR00016	2.57	.713	150
VAR00017	2.58	.614	150

VAR00018	2.78	.623	150
VAR00019	2.62	.690	150
VAR00020	2.54	.669	150
VAR00021	2.61	.552	150
VAR00022	2.49	.619	150
VAR00023	2.51	.775	150
VAR00024	2.65	.619	150
VAR00025	2.46	.815	150
VAR00026	2.72	.682	150
VAR00027	2.78	.623	150
VAR00028	2.49	.701	150
VAR00029	2.58	.596	150
VAR00030	2.38	.690	150

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	54.15	56.434	.484	.878
VAR00002	54.23	56.459	.491	.878
VAR00003	54.38	56.520	.532	.877
VAR00004	54.37	56.321	.424	.880
VAR00005	54.23	56.220	.565	.876
VAR00006	54.41	55.309	.485	.878
VAR00007	54.15	56.434	.484	.878
VAR00008	54.09	55.797	.609	.875
VAR00009	54.38	56.737	.438	.880
VAR00010	54.29	56.121	.602	.875
VAR00011	54.43	56.117	.476	.878
VAR00012	54.38	56.520	.532	.877
VAR00013	54.24	59.748	.203	.885
VAR00014	54.30	57.800	.336	.883
VAR00015	54.28	57.530	.441	.879
VAR00016	54.30	55.647	.535	.877
VAR00017	54.29	57.643	.411	.880
VAR00018	54.09	55.797	.609	.875

VAR00019	54.25	56.558	.464	.879
VAR00020	54.33	56.442	.494	.878
VAR00021	54.37	56.321	.424	.880
VAR00022	54.23	56.220	.565	.876
VAR00023	54.29	57.643	.411	.880
VAR00024	54.09	55.797	.609	.875
VAR00025	54.25	56.558	.464	.879
VAR00026	54.38	56.520	.532	.877
VAR00027	54.09	55.797	.609	.875
VAR00028	54.29	56.121	.602	.875
VAR00029	54.26	58.020	.419	.880
VAR00030	54.49	56.579	.462	.879

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
56.87	61.853	7.865	30