

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP
PRESTASI KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI
(Studi Empiris pada Hotel Sriti, Magelang Jawa Tengah)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1**



Disusun Oleh:
Asa Pagi Fanoni
NIM. 16.0101.0212

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2020**

**PENGARUH PERSEPSI DUKUN GAN ORGANISASI TERHADAP
PRESTASI KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI
(Studi Empiris Pada Hotel Sriti, Magelang Jawa Tengah)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Magelang**



Disusun Oleh:
Asa Pagi Fanoni
NIM. 16.0101.0212

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2020**

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP
PRESTASI KERJA DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI
(Studi Empiris pada Hotel Sriti, Magelang Jawa Tengah)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Asa Pagi Fanoni

NPM 16.0101.0212

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 13 Agustus 2020.....

Susunan Tim Penguji

Pembimbing



Dra. Eni Zuhriyah, M.Si

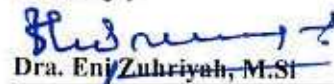
Pembimbing I



Luk Luk Atul Hidayati, SE., MP

Pembimbing II

Tim Penguji


Dra. Eni Zuhriyah, M.Si

Ketua


Muhdiyanto, SE., M.Si

Sekretaris


Friztina Anisa, SE., MBA

Anggota

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana S1

04 SEP 2020

Tanggal.....



Dra. Marlina Kurnia, MM

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asa Pagi Fanoni

NIM : 16.0101.0212

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP PRESTASI KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI

(Studi Empiris Pada Hotel Sriti, Magelang Jawa Tengah)

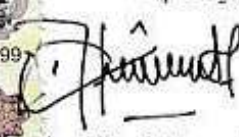
adalah benar-benar karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Magelang, 5 Agustus 2020

Pembuat pernyataan,




Asa Pagi Fanoni
NIM. 16.0101.0212

RIWAYAT HIDUP

Nama : Asa Pagi Fanoni
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 13 Desember 1995
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Kedungsari No.103 Rt01/Rw06 Magelang
Alamat Email : shafani1213@gmail.com

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar (2002-2008) : SD Negeri Kedungsari 4 Magelang
SMP (2008-2011) : SMP Negeri 3 Magelang
SMA (2011-2014) : SMK Negeri 3 Magelang
Perguruan Tinggi (2016-2020) : S1 Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Magelang

Pengalaman Organisasi :

- Pengurus Himpunan Mahasiswa Manajemen (HMM), sebagai anggota Divisi Komunikasi Visual (2016-2017)
- Sekretaris 2 Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Ekonomi & Bisnis (FEB) (2018-2020)

Magelang, 5 Agustus 2020
Peneliti


Asa Pagi Fanoni
NIM. 16.0101.0212

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar Ra'd : 11)

“ Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya ”

(An Najm : 39)

“ Barang siapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari Allah bahkan untuk mendapatkan kedudukan kekayaan duniawi maka ia tidak akan mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat

(HR Abu Hurairah Radhiallahu anhu)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS Al Insyirah : 5-6)

*Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu.
Bobby Unser*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan Karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Pemediasi (Studi Empiris Pada Hotel Sriti, Magelang Jawa Tengah).**

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Suliswiyadi, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Dra. Marlina Kurnia, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang,
3. Muhdiyanto, SE., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.
4. Mulato Santosa, SE., Msc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.
5. Drs. Muljono, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Dra. Eni Zuhriyah, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing dengan sabar, selalu memotivasi dan mengarahkan dari awal menulis skripsi hingga selesai.
7. Luk Luk Atul Hidayati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberi masukan dan saran dalam perbaikan skripsi
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Universitas Muhammadiyah Magelang yang telah melayani dengan baik.

9. Kedua orang tua saya yaitu Pudjo Setiawan dan Yusri Murdhiani yang senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun materi serta doa yang tiada henti sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi ini
10. Seluruh keluarga saya yang selalu memberikan semangat dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini
11. Agung Wahyu Mustofa selaku orang terkasih yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa untuk menyelesaikan studi dan menggapai cita-cita
12. Teman saya Azahra Refiandiwa AL, Ilma Ratnawati, Putri Anggita L, Iqlima Mahmudah dan seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2016 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu
13. Hotel Sriti Magelang yang telah memberikan izin kepada saya untuk mengadakan penelitian
14. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat serta karunia-Nya dalam setiap perbuatan baik yang kita lakukan. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Magelang, 5 Agustus 2020
Peneliti



Asa Pagi Fanoni
NIM. 16.0101.0212

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Praktisi.	10
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS ...	13
A. Tinjauan Pustaka dan Perumusan Hipotesis.....	13
1. Tinjauan Pustaka	13
a. Social Exchage Theory.....	13
b. Prestasi Kerja.....	13
c. Organizational Citizenship Behavior	17
d. Persepsi Dukungan Organisasi.....	23
2. Telaah Penelitian Sebelumnya	28
3. Perumusan Hipotesis	30
4. Model Penelitian	36

BAB III	METODE PENELITIAN	37
A.	Populasi dan Sampel	37
B.	Jenis Penelitian.....	38
a)	Jenis dan Sumber Data	38
b)	Teknik Pengumpulan Data	39
C.	Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	39
a.	Prestasi Kerja	40
b.	<i>Organization Cirizenship Behavior</i>	40
c.	Persepsi Dukungan Organisasi.....	41
D.	Uji Kualitas Data.....	42
a.	Uji Validitas	42
b.	Uji Reliabilitas	42
c.	Alat Analisis Data	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A.	Sampel Penelitian.....	50
B.	Statistik Diskriptif Responden	50
C.	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
D.	Uji Kualitas Data.....	55
1.	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	55
E.	Hasil Analisis Data.....	57
1.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	57
F.	Hasil Pengujian Hipotesis	58
1.	Uji F	58
2.	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	59
3.	Uji T (Parsial).....	60
4.	Hasil Uji Sobel	62
G.	Pembahasan.....	64
a.	Pengaruh antara Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	64
b.	Pengaruh antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan Prestasi Kerja	65

c. Pengaruh antara <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan Prestasi Kerja.....	66
d. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> sebagai variabel mediasi hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan prestasi kerja.....	68
BAB V KESIMPULAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Keterbatasan Penelitian	70
C. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	51
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.5	Statistik Descriptive Variabel.....	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Data dan Uji Reliabilitas Data.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Absensi Karyawan 2018-2020	6
Gambar 2.1	Model Penelitian.....	36
Gambar 3.1	Kurva Normal Uji F.....	45
Gambar 3.2	Kurva Normal Uji T	47
Gambar 4.1	Hasil Uji F	59
Gambar 4.2	Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior	61
Gambar 4.3	Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Prestasi Kerja	61
Gambar 4.4	OCB terhadap Prestasi Kerja.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuisisioner	76
Lampiran 2.	Tabulasi Data Pengisian Kuisisioner	82
Lampiran 3.	Hasil Uji Analisis Data.....	83
Lampiran 4.	Hasl Uji Regresi	89
Lampiran 5.	r Tabel 1-75	92
Lampiran 6.	F Tabel	93
Lampiran 7.	t Tabel.....	94

ABSTRAK
PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP
PRESTASI KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI
(Studi Empiris pada Hotel Sriti, Magelang Jawa Tengah)

Oleh :
Asa Pagi Fanoni

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap prestasi kerja dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel pemediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Sriti Magelang sebanyak 40 responden. Berdasarkan pengumpulan sampel dengan menggunakan metode *sensus sampling* diperoleh sebanyak 40 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda dengan software SPSS 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan, persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan, *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan, *organizational citizenship behavior* dapat memediasi pengaruh persepsi dukungan terhadap prestasi kerja karyawan

Kata kunci : Persepsi Dukungan Organisasi , *Organizational Citizenship Behavior*, Prestasi Kerja

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu aset penting dalam suatu perusahaan maupun organisasi. Sumber daya manusia inilah yang menyebabkan suatu organisasi bisa menjalankan kegiatannya sehari-hari. Perusahaan seperti hotel dalam menghadapi lingkungan yang semakin kompetitif dapat meningkatkan jumlah turis dan perluasan jaringan hotel internasional menjadikan pengorbanan dan ketekunan para karyawan.

Suatu perusahaan membutuhkan seorang karyawan yang memiliki tekad untuk bekerja sehingga bisa menyelesaikan tugas-tugasnya sebagai sumber efektivitas organisasi. Efektivitas suatu organisasi dapat dilihat dari interaksi kerja pada tingkat individual, kelompok, dan sistem-sistem organisasi yang menghasilkan output manusia dengan tingkat absensi yang rendah, perputaran karyawan yang rendah, tercapainya kepuasan kerja dan karyawan yang memiliki peran ekstra. Soegandhi (2013), mengatakan dalam pencapaian tujuan perusahaan, sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting. Oleh karena itu perusahaan harus selalu menghargai kontribusi dan peduli atas kinerja kerja karyawan. Karyawan yang dihargai kontribusinya maka karyawan akan meningkatkan kinerjanya dengan sukarela untuk pencapaian tujuan perusahaan.

Robbins (1999), mengatakan individu cenderung bertindak dengan cara tertentu berdasarkan harapan. Dari teori ini tersirat bahwa, upaya kerja

seseorang mengarah pada satu tingkat prestasi, yang selanjutnya akan mengakibatkan satu atau lebih hasil akhir. Bateman & Snell (2009), mengatakan bahwa teori ini mengandung tiga elemen yakni harapan adalah kemungkinan yang dirasakan seseorang bahwa upayanya akan memungkinkan untuk mencapai tujuan prestasi. Hal ini karena individu memberikan kontribusi yang melampaui tuntutan perannya, instrumentalitas adalah kemungkinan yang dirasakan seseorang bahwa prestasi akan diikuti dengan hasil tertentu, hubungan prestasi dan hasil adalah konsekuensi yang seseorang terima untuk prestasinya. Ringkasnya, kunci untuk teori harapan adalah pemahaman tujuan-tujuan seorang individu terhadap hubungan antara usaha dan kinerja, kinerja dan penghargaan, antara penghargaan dan pemenuhan individual.

Prestasi kerja yang tinggi sangat dibutuhkan perusahaan karena semakin tinggi prestasi kerja dari masing-masing karyawan maka, semakin produktif pula kegiatan yang ada di dalam perusahaan, serta akan membawa dampak positif bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Seorang dikatakan berprestasi apabila mereka telah berhasil meraih dari apa yang telah diusahakan dalam satu atau lebih keahlian melalui belajar, olahraga, bekerja dan lain sebagainya. Pada dasarnya orang berprestasi yaitu orang yang memiliki kelebihan keahlian dan mampu mengoptimalkan segala potensi secara efektif dan efisien. Perusahaan harus selalu menghargai kontribusi dan peduli terhadap kerja karyawan karena karyawan yang dihargai kontribusinya maka karyawan tersebut akan meningkatkan kinerjanya.

Mangkunegara (2014), mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah yang pertama faktor kemampuan dimana secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi. Artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh sebab itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahlian kemudian yang kedua faktor sikap (*attitude*) pada saat seorang pegawai menghadapi situasi kerja dengan kehati-hatian, dapat tidaknya diandalkan dan inisiatif. Untuk mengetahui prestasi kerja dalam perusahaan tersebut, maka pemimpin harus melakukan pengevaluasian terhadap karyawannya. Pengevaluasian terhadap karyawan harus obyektif dan teliti, serta pemimpin harus benar-benar mampu mengukur bagaimana tingkat prestasi kerja karyawan. Hal ini berfungsi sebagai cara untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas, sebagai acuan dalam mengarahkan karyawan ke bidang yang mereka kuasai sehingga menghasilkan output yang bermanfaat bagi perusahaan. Tentu saja pelaksanaan penilaian prestasi itu sendiri harus benar agar informasi yang diperoleh juga benar.

Tingginya hasil kerja karyawan adalah prestasi yang dicapai oleh karyawan itu pada tingkat tertentu. Prestasi kerja karyawan bukanlah suatu hal yang kebetulan saja, tetapi banyak faktor yang mempengaruhinya. Karena prestasi kerja akan dapat dicapai apabila rencana-rencana kerja yang dibuat dilaksanakan sesuai dengan tugas yang dibebankan pada setiap karyawan

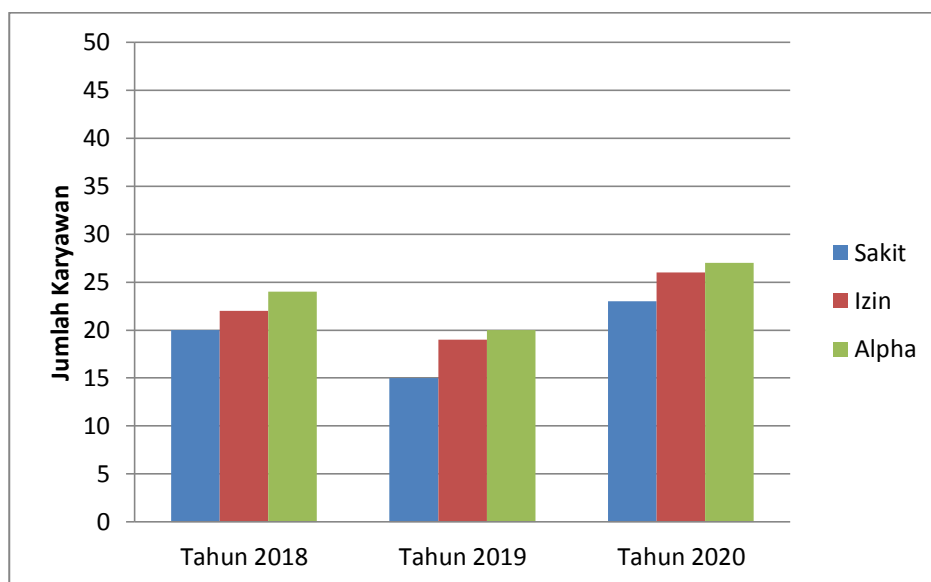
yang ada dalam perusahaan itu. Oleh karena itu karyawan yang berkualitas adalah karyawan yang melaksanakan pekerjaannya dan mampu memberikan hasil kerja yang baik atau mempunyai prestasi kerja yang tinggi yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan, organisasi atau lembaga pemerintah untuk mencapai tujuan. Karena pada dasarnya keberhasilan organisasi secara keseluruhan adalah kontribusi dari hasil kerja karyawannya. Bagi karyawan, tingkat prestasi kerja yang tinggi dapat memberikan keuntungan tersendiri, seperti meningkatkan gaji, memperluas kesempatan untuk dipromosikan, menurunkan kemungkinan untuk didemosikan, serta membuat ia semakin ahli dan berpengalaman dalam bidang pekerjaannya.

Mujiasih (2015), menyatakan bahwa, persepsi dukungan organisasi dapat didefinisikan sebagai persepsi pegawai mengenai sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan saat dibutuhkan. Oleh karena itu persepsi karyawan atas dukungan yang diberikan oleh organisasi menjadi hal yang cukup penting untuk membentuk tingkat kepercayaan karyawan terhadap organisasinya, sehingga organisasi diharapkan tetap selalu memberikan dukungan dan peduli terhadap karyawannya. Persepsi karyawan baik perspektif dari dukungan organisasional buruk atau baik yang dirasakan karyawan akan menimbulkan rasa ikatan emosional positif pada organisasi, sehingga akan merasa memiliki kewajiban untuk membayarnya. Pada saat karyawan merasa didukung oleh perusahaan maka mereka akan memberikan umpan baliknya (*feed back*) seperti memberikan lebih untuk perusahaannya (Paille, 2010).

Penunjang pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap prestasi kerja adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB bermanfaat untuk dapat meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi, khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin tajam. OCB memiliki peran ekstra karyawan yaitu saling menolong antar karyawan, ikut berpartisipasi menyelesaikan masalah yang ada didalam organisasi, dan berbagi ilmu pengetahuan antar karyawan yang didapatkan dari organisasi. Kapasitas-kapasitas mewujudkan prestasi merupakan ciri karyawan yang memiliki tingkat emosional stabil. Persoalannya adalah bagaimana pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap prestasi kerja dengan OCB sebagai variabel pemediasi yang terjadi di Hotel Sriti Magelang. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi pada prestasi kerja dengan OCB sebagai variabel pemediasi.

Hotel Sriti Magelang adalah salah satu hotel bintang tiga yang ada di daerah Kota Magelang . Hotel Sriti Magelang mengutamakan pengelolaan tenaga kerja secara baik dan profesional. Pada dasarnya sudah ada pemberian pelatihan di Hotel Sriti Magelang agar nantinya diharapkan karyawan dalam bekerja harus melakukan tugasnya dengan baik dan konsisten dalam memberikan pelayanan terbaik untuk hasil yang terbaik. Apabila tamu mendapatkan pelayanan yang sempurna dari karyawan, maka tamu akan menghabiskan uangnya di hotel tersebut. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pariwisata harus peka terhadap kebutuhan karyawan, sehingga

memunculkan PDO dan OCB, sehingga menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, karena kontribusi karyawan berdampak pada tujuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Penelitian ini berfokus pada beberapa departemen yaitu Departmen *Front Office*, Departemen *Food & Beverage Department*, Departmen *Houskeeping*, Departmen *Engineering & Marketing* , Departmen *Accounting* dan bagian lain-lain di Hotel Sriti Magelang, karena masih rendahnya tingkat prestasi kerja karyawannya. Berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan Hotel Sriti Magelang ada karyawan yang tidak masuk kerja tanpa sepengetahuan atasan, tidak disiplin waktu, dan tidak melaksanakan tugas dengan benar. Disamping itu karyawan banyak yang mengobrol pada saat bertugas. Berikut ini adalah grafik absensi karyawan Hotel Sriti Magelang selama 3 tahun terakhir.



Sumber : Data primer diolah 2020

Gambar 1.1
Grafik Absensi Karyawan 2018-2020

Berdasarkan grafik tersebut, dapat dilihat bahwa absensi Hotel Sriti Magelang mempunyai tingkat kehadiran yang berbeda di tiap tahunnya. Absensi karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur penilaian prestasi kerja. Pada tahun 2018 terdapat karyawan yang alpha atau tidak ada keterangan tidak masuk kerja sebanyak 23 karyawan. Pada tahun 2019 karyawan yang alpa atau tidak ada keterangan tidak masuk kantor sebanyak 26 karyawan, sedangkan pada tahun 2020 karyawan yang bolos atau alpha mencapai 27 karyawan.

Dilihat dari data tersebut terjadi peningkatan jumlah karyawan yang tidak hadir tiap tahunnya. Dukungan organisasi dapat mempengaruhi prestasi kerja, pernyataan ini diperkuat dengan adanya pendapat dari Robbins, (2015) apabila perusahaan meningkatkan dukungan organisasi kepada karyawan, maka prestasi kerja karyawan juga akan meningkat.

Saya memilih Hotel Sriti Magelang sebagai tempat penelitian saya karena pada dasarnya di Hotel Sriti Magelang beberapa karyawan ada yang sudah diberi pelatihan yang akan menambah dan meningkatkan ketrampilan SDM , selain itu Hotel Sriti juga memberikan jaminan kesehatan untuk para karyawan, adanya kegiatan pariwisata maupun outbound untuk lebih mengakrabkan hubungan interpersonal dan kerjasama dan perayaan ulang tahun yang menumbuhkan perasaan di akui dan di hargai tetapi masih belum menunjukkan adanya prestasi kerja yang tinggi. Disamping itu, menurut saya hotel tempat yang cocok untuk dijadikan sebagai tempat penelitian sesuai dengan judul proposal saya yang mana pengalaman saat saya Praktek Kerja

Lapangan di hotel banyak karyawan yang masih tidak menaati peraturan yang ada di hotel.

Penelitian-penelitian tentang Persepsi Dukungan Organisasi, OCB dan Prestasi Kerja telah dilakukan dan menghasilkan hasil yang berbeda-beda. Hasil penelitian (Rajagukguk, 2017), (Dewanggana, 2016), (Permana, 2017), (Alfrid, 2016), (Maesaroh, 2017) menunjukkan bahwa pengaruh persepsi dukungan organisasi, OCB dan prestasi kerja memiliki hubungan yang positif

Hal tersebut bertolak belakang dengan hasil penelitian (Ardiyanti, 2014) yang menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh negatif terhadap OCB secara parsial yang berdampak pada prestasi kerja. Dari beberapa hasil penelitian ternyata hasilnya tidak linier atau sama, maka dalam penelitian ini mencoba untuk mengetahui pengaruh variabel yang sama pada institusi yang berbeda. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja khususnya pada karyawan di Hotel Sriti Magelang Jawa Tengah. Penelitian tentang Persepsi Dukungan Organisasi, OCB, prestasi kerja yang telah disebutkan diatas, dapat memberikan lebih banyak pengetahuan mengenai dunia kerja yang akan segera dihadapi di masa depan bagaimana seorang pekerja memperlihatkan OCB dan rela memberikan peran ekstra bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Dengan OCB Sebagai Variabel Pemediasi (Studi Empiris Pada Hotel Sriti, Magelang Jawa Tengah)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan yang ada, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh antara persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* ?
2. Apakah pengaruh antara persepsi dukungan organisasi terhadap prestasi kerja ?
3. Apakah pengaruh antara *organizational citizenship behavior* terhadap prestasi kerja ?
4. Apakah *organizational citizenship behavior* memediasi hubungan antara persepsi dukungan organisasi terhadap prestasi kerja ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap prestasi kerja.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap prestasi kerja.

4. Menguji peran *organizational citizenship behavior* sebagai variable pemediasi hubungan antara persepsi dukungan organisasi terhadap prestasi kerja.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi para akademisi dalam mengembangkan penelitian dimasa mendatang serta penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya berkaitan dengan Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Prestasi Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Pemediasi pada Hotel Sriti, Magelang Jawa Tengah.

2. Manfaat Praktisi.

Menjadi bahan masukan bagi suatu perusahaan untuk mengetahui sejauh mana Persepsi Dukungan Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* berdampak pada Prestasi Kerja yang diharapkan perusahaan, dan hasilnya menjadi pertimbangan dalam menyusun strategi untuk meningkatkan Prestasi Kerja

E. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab dan antara bab yang satu dengan bab lainnya merupakan satu komponen yang saling terkait. Sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan dikemukakan hasil penelitian sebelumnya badan teori-teori yang mendasari analisis data yang diambil dari beberapa literatur atau pustaka seperti teori kinerja, kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* serta kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan diuraikan metode yang digunakan dalam penelitian. Metode penelitian akan diuraikan tentang objek penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis data, metode pengumpulan data, definisi operasional, uji data dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini bertujuan untuk membahas dan menguraikan pengujian yang telah dilakukan meliputi statistik deskriptif dan uji hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran. Bagian akhir akan diisi dengan lampiran yang dapat mendukung skripsi ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Pustaka dan Perumusan Hipotesis

1. Tinjauan Pustaka

a. *Social Exchange Theory*

Teori yang melandasi penelitian ini adalah *Social Exchange Theory* (Fung & Omar, 2012) menyatakan bahwa teori pertukaran sosial merupakan pandangan karyawan ketika mereka telah diperlakukan dengan baik oleh organisasi, mereka akan cenderung untuk bersikap dan berperilaku lebih positif terhadap organisasi. Setiap individu selalu akan berusaha untuk membalas budi terhadap siapapun yang telah memberikannya keuntungan. Teori pertukaran sosial dan norma timbal balik menjelaskan bagaimana menjaga keseimbangan pertukaran sosial antara karyawan dan organisasi. Pertukaran dapat terjadi apabila dua belah pihak antara karyawan dan organisasi mampu memberikan sesuatu hal satu sama lain yang didasari pada kepercayaan sehingga akan menghasilkan prestasi kerja.

b. Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja (Sutrisno, 2014). Menurut Hasibuan (2008), prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja merupakan gabungan dari

3 (tiga) faktor penting, yaitu kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang karyawan. Semakin tinggi angka untuk ketiga faktor ini, semakin besar prestasi kerja karyawan yang bersangkutan.

Hermawati (2013), mengatakan bahwa prestasi kerja merupakan hasil kerja karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan dan telah disepakati bersama. Siagn (2003), memberikan gambaran tentang prestasi kerja ditinjau dari segi berperilaku, kepribadian seseorang sering menampilkan dirinya dalam bentuk sikap, cara berfikir dan cara bertindak sebagai hal yang mempengaruhi kepribadian seorang manusia. Tingginya keaktifan, loyalitas, dan kepuasan kerja karyawan memberikan umpan balik pada prestasi kerja karyawan.

Ranunpadjo & Husnan (2002), mengatakan faktor-faktor yang biasa dipakai untuk menilai prestasi kerja adalah kuantitas, kualitas pekerjaan, kerja sama antar karyawan, kepemimpinan, kehati-hatian, pengetahuan mengenai jabatannya, kerajinan, kesetiaan, dapat tidaknya diandalkan dan inisiatif. Menurut Maharani & Rahmawati (2010), langkah awal untuk mencapai prestasi kerja yang diharapkan harus dimulai dari disiplin. Seorang karyawan dikatakan disiplin, jika memenuhi tiga faktor, yaitu menaati waktu kerja, melakukan pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan dan norma sosial.

Berdasarkan definisi di atas, bisa dilihat bahwa pengukuran prestasi kerja ini perlu dilakukan untuk melihat sejauh mana anggota organisasi berkontribusi kepada organisasi dan langkah-langkah apa yang perlu diambil oleh organisasi atau perusahaan bila prestasi anggota organisasinya tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja menurut Mangkunegara (2014), faktor-faktor prestasi kerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, prestasi kerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai prestasi kerja buruk disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, dukungan dari pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri karyawan untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang karyawan harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi). Artinya,

seorang karyawan harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja aman dan nyaman sesama karyawan. Nawawi (2001), menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang kuat pengaruhnya terhadap prestasi kerja para karyawan dalam perusahaan diantaranya adalah :

- a. Imbalan insentif besar usaha yang diberikan pekerjaan untuk memperoleh imbalan baik finansial maupun imbalan psikologis
- b. Informasi semua keterangan mengenai aktivitas kerja karyawan selama bekerja. Informasi tersebut harus relevan, sederhana, dapat dipercaya serta mempunyai dampak terhadap manusia dan tersedia pada saat yang tepat.
- c. Teknologi yang sesuai dan tepat mencakup disain, metode, sistem, dan teknik yang cocok.

Selain itu prestasi kerja juga muncul dari dalam diri pekerja sendiri, seperti tingkat pendidikan, keterampilan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, kesehatan, tingkat panghasilan, jaminan sosial, dan lingkungan.

Standar penilaian prestasi kerja karyawan dalam sebuah organisasi, merupakan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar prestasi kerja karyawan dan memotivasi kinerja karyawan dalam waktu tertentu. Penilaian prestasi kerja berguna sebagai alat ukur untuk

menentukan nilai keberhasilan pelaksanaan tugas para karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Penilaian prestasi kerja karyawan menjadi dasar bagi keputusan-keputusan yang mempengaruhi gaji, promosi, pemberhentian, pelatihan, transfer, dan kondisi kepegawaian lainnya. Penilaian prestasi kerja adalah sebagai salah satu fungsi manajemen yang berusaha untuk mempertanyakan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan dari suatu rencana sekaligus mengukur seobjektif mungkin hasil-hasil pelaksanaan itu dengan ukuran-ukuran yang dapat diterima pihak-pihak yang mengukur rencana.

c. *Organizational Citizenship Behavior*

Istilah Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* didefinisikan oleh Fatdina (2017), sebagai perilaku individual yang dengan kebebasan untuk menentukan atau memilih, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal, dan dalam keseluruhannya memajukan fungsi efektif organisasi. Menurut (Robbins & Coulter, 2010) *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Menurut Mohammad (2010), *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku yang melampaui *job description* formal, persyaratan minimal yang diharapkan oleh organisasi dan mempromosikan kesejahteraan rekan kerja, kerja kelompok, atau organisasi. Berdasarkan beberapa pendapat diatas, definisi *Organization Citizenship Behavior* menurut (Robbins & Coulter, 2010) yang dipakai penulis untuk melakukan penelitian kali ini. Contoh nyata perilaku *Organization Citizenship Behavior* dalam kehidupan sehari-hari misalnya salah satu karyawan telah menyelesaikan tugasnya, dan tidak ada lagi tugas yang ia kerjakan, lalu ia putuskan untuk menolong mengerjakan tugas karyawan lain dengan tujuan agar tugas yang dikerjakan dapat dengan cepat terselesaikan.

OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasikan perilaku pegawai sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik. OCB merupakan bentuk yang menguntungkan, perilaku *extrarole* terhadap rekan kerja terutama adanya bentuk saling membantu. Dilihat dari definisi para ahli maka dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan perilaku *extrarole* individu terhadap rekan kerja yang mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi

kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai anggota organisasi dan merasa puas apabila dapat melakukan suatu yang lebih kepada organisasi. Perasaan sebagai anggota puas bila melakukan suatu yang lebih hanya terjadi jika karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap organisasinya. OCB merupakan tindakan seseorang di luar kewajibannya, tidak memperhatikan kepentingan diri sendiri. OCB memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan komunitasnya, transformasi sumber daya, keinovasian dan keadaptasian serta kinerja organisasi secara keseluruhan termasuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengerahan sumber daya langka, waktu dan pemecahan masalah di antara unit-unit kerja dengan cara kolektif dan interdependensi.

Perilaku tersebut tidak akan mendapat imbalan langsung atau sanksi baik dilakukan atau tidak, namun sikap konstruktif yang ditunjukkan karyawan melalui OCB akan memberikan penilaian positif (Nielsen & Bachrach, 2012). Organisasi membutuhkan karyawan yang bergabung dalam perilaku-perilaku kewarganegaraan yang baik, seperti dalam pernyataan-pernyataan konstruktif tentang kelompok kerja dan organisasi mereka, membantu yang lain dalam tim mereka, sukarela melakukan kegiatan-kegiatan tambahan, menghindari konflik yang tidak perlu, menunjukkan perhatian pada

properti organisasi, dan bersedia mentolelir gangguan dan kerugian-kerugian yang berkaitan dengan pekerjaan tidak tetap (Robbins & Coulter, 2010).

Adapun dimensi OCB dalam (Nielsen & Bachrach, 2012) adalah:

- 1) *Helping behavior*, yaitu perilaku saling membantu antar sesama dan mencegah adanya kemalasan dalam pekerjaan.
- 2) *Civic virtue*, menyangkut dukungan pekerja atas fungsi-fungsi administratif dalam organisasi.
- 3) *Sportsmanship*, menggambarkan pekerja yang lebih menekankan untuk memandang aspek-aspek positif dibanding aspek-aspek negatif dari organisasi. Sportsmanship menggambarkan sportivitas seorang pekerja terhadap organisasi.

Faktor-faktor yang memprediksi OCB menurut (Bolino & Tunley, 2010) diantaranya :

- 1) Kepuasan kerja Dalam penelitian yang dilakukan oleh Denis Organ, karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan lebih terdorong untuk melakukan perilaku diluar deskripsi pekerjaannya. Kemudian dalam penelitian yang dilakukan (Ortiz & Marquez, 2015) pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memunculkan komitmen yang tinggi pula, dimana komitmen organisasi berkorelasi positif dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

- 2) Pekerjaan yang menarik dan keterlibatan kerja Karyawan yang sangat terlibat dalam pekerjaan mereka akan lebih mungkin untuk terlibat pula dalam perilaku OCB. Selain itu, pekerjaan yang menarik juga dapat mempengaruhi perilaku OCB. Karyawan yang mendapatkan tugas yang sama berulang-ulang, serta aturan dan prosedur dalam organisasi yang terlalu membatasi karyawan dapat menghambat terjadinya perilaku OCB
- 3) Persepsi terhadap dukungan organisasi ada hubungan yang signifikan antara perilaku OCB Karyawan dengan sejauh mana karyawan percaya bahwa organisasi mereka menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka. seperti menganggap tujuan dan nilai-nilai karyawan, peduli tentang pendapat, bersedia untuk memaafkan kesalahan, dan bersedia membantu mereka jika mereka membutuhkan bantuan khusus. Karyawan yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku OCB (Rambe, 2015)

Motif yang Mendasari OCB seperti halnya sebagian besar perilaku yang lain, OCB ditentukan oleh banyak hal, artinya tidak ada penyebab tunggal dalam OCB. Sesuatu yang masuk akal bila kita

menerapkan OCB secara rasional. Menurut Hardaningtyas (2015), manusia memiliki tiga tingkatan motif yaitu:

- 1) Motif berprestasi, mendorong orang untuk menunjukkan keistimewaan (*excellence*), pencari prestasi dari tugas, kesempatan atau kompetisi.
- 2) Motif afiliasi, mendorong orang untuk mewujudkan, memelihara, dan memperbaiki hubungan dengan orang lain.
- 3) Motif kekuasaan, mendorong orang untuk mencari status dan situasi di mana mereka dapat mengontrol pekerjaan atau tindakan orang lain.

Menurut Hardaningtyas (2015), OCB memiliki manfaat bagi perusahaan, manfaat OCB bagi perusahaan tersebut antara lain:

- 1) OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja.
- 2) OCB meningkatkan produktivitas manajer.
- 3) OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.
- 4) OCB membantu menghemat energi sumber daya untuk memelihara fungsikelompok.
- 5) OCB menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja.
- 6) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik.
- 7) OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.

- 8) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

d. Persepsi Dukungan Organisasi

Perceived organizational support (POS) merupakan persepsi karyawan terhadap bagaimana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka dalam (Paille, 2010). Hal ini menunjukkan bahwa komitmen dari organisasi kepada karyawannya dapat sangat bermanfaat. PDO menunjukkan perlakuan yang baik dari organisasi menciptakan kewajiban umum, berdasarkan norma timbal balik dari karyawan untuk peduli terhadap organisasi mereka dan memperlakukan organisasi mereka dengan baik sebagai pengembaliannya dikutip oleh (Kyle, 2009). Kewajiban karyawan akan dibalaskan melalui perilaku terkait pekerjaan yang akan mendukung berbagai tujuan dari organisasi dikutip oleh (Kyle, 2009).

Menurut Robbins & Coulter (2010), dukungan organisasi yang dirasakan atau *Perceived Organizational Support* adalah tingkat dimana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. PDO dapat juga dipandang sebagai komitmen organisasi pada karyawan. Apabila pihak organisasi secara umum menghargai dedikasi dan loyalitas karyawan sebagai bentuk komitmen karyawan terhadap organisasi, maka para karyawan secara umum juga memperhatikan bagaimana komitmen yang dimiliki organisasi terhadap mereka.

Penghargaan yang diberikan oleh organisasi dapat dianggap memberikan keuntungan bagi karyawan, seperti adanya perasaan diterima dan diakui, memperoleh gaji dan promosi, mendapatkan berbagai akses informasi, serta beberapa bentuk bantuan lain yang dibutuhkan karyawan untuk dapat menjalankan pekerjaannya secara efektif. Terdapatnya norma timbal balik ini menyebabkan karyawan dan organisasi harus saling memperhatikan beberapa tujuan yang ada dalam hubungan kerja tersebut (Fatdina , 2009).

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa PDO adalah sejauh mana dukungan organisasi yang dirasakan karyawan atas kontribusi mereka terhadap organisasi dan kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan yang akan mempengaruhi dukungan karyawan terhadap organisasinya.

Fungsi dan manfaat PDO pada prinsipnya, dukungan yang diberikan perusahaan kepada karyawan menunjukkan komitmen perusahaan kepada mereka. Dukungan tersebut dibalas oleh karyawan dalam bentuk komitmen karyawan terhadap organisasi. Lebih spesifik, dukungan organisasi seperti promosi, peningkatan gaji, pelatihan, bantuan perusahaan akan diinterpretasikan oleh para karyawan sebagai tanda respek dan perhatian perusahaan terhadap karyawan. Sehingga dukungan organisasi dikembalikan karyawan dalam bentuk kepercayaan dan kualitas hubungan mereka dengan perusahaan dengan berusaha mengembangkan berbagai perilaku positif terhadap

perusahaan. Doney et al (1998) mengutarakan, apabila karyawan merasakan organisasi benar-benar tertarik dengan kesejahteraan mereka dan memiliki motivasi untuk berbagi keuntungan maka kepercayaan terhadap organisasi akan muncul. Karyawan juga akan menjadi lebih bekerja keras karena mereka menginginkan organisasi untuk sukses. Pada saat-saat krisis, POS mungkin dapat sangat ampuh dalam hal mempertahankan atau meningkatkan hasil individual maupun hasil organisasi.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi dari POS adalah:

- 1) Meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap organisasi.
- 2) Meningkatkan semangat kerja karyawan.
- 3) Karyawan lebih berkomitmen kepada organisasi.
- 4) Hasil pekerjaan individual dan organisasi akan meningkat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi karyawan yang baik terhadap dukungan organisasional kualitas kehidupan kerja akan menimbulkan rasa “hutang budi” dalam diri mereka pada organisasi sehingga mereka akan merasa memiliki kewajiban untuk membayarnya. Kualitas interaksi atasan-bawahan juga diyakini sebagai prediktor *organizational citizenship behavior* (OCB). (Mine, 1998) mengemukakan bahwa interaksi atasan-bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti meningkatnya kepuasan kerja dan produktifitas. Riggio (1990), menyatakan bahwa

apabila interaksi atasan-bawahan berkualitas tinggi maka seorang atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasakan bahwa atasannya banyak memberikan dukungan dan motivasi.

Berdasarkan penelitian (Rhoades & Eisenberger, 2002) , terdapat 3 bentuk umum dari perlakuan organisasi yang karyawan harapkan untuk diterima dari organisasi, yang terbukti dapat meningkatkan perceived organizational support karyawan secara signifikan. Ketiga hal yang mempengaruhi PDO tersebut adalah:

1) Keadilan

Keadilan yang dimaksud, berhubungan dengan keadilan distribusi sumber daya diantara karyawan. Keadilan terbagi dua menjadi aspek struktural dan aspek sosial. Aspek struktural didefinisikan sebagai peraturan dan kebijakan formal yang mempengaruhi karyawan. Contohnya, pemberitahuan sebelum diterapkannya suatu kebijakan, penerimaan informasi yang akurat, partisipasi pendapat karyawan. Sementara, aspek sosial dalam keadilan didefinisikan sebagai keadilan dari kualitas perlakuan interpersonal dalam pengalokasian sumber daya. Contohnya, memperlakukan karyawan dengan martabat dan rasa hormat, menyediakan karyawan informasi tentang hasil yang diharapkan dari mereka.

2) Dukungan supervisor

Sama seperti karyawan membentuk persepsi umum mereka terkait penghargaan organisasi terhadap mereka, mereka juga mengembangkan pandangan umum terkait seberapa besar supervisor menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Karena karyawan sebagai agen dari organisasi, memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahannya. Karyawan menilai atasan mereka berlaku menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap mereka sebagai indikasi dari dukungan organisasi.

3) Penghargaan organisasi dan kondisi kerja

Praktik-praktik sumber daya manusia yang menunjukkan pengakuan terhadap kontribusi karyawan, seharusnya berhubungan positif dengan POS. Praktik-praktik tersebut adalah: Pertama, pengakuan, pembayaran, dan promosi. Rewards yang menguntungkan terhadap karyawan, digunakan untuk mengkomunikasikan penilaian positif terhadap kontribusi karyawan. Kedua, *job security*, sebuah jaminan bahwa organisasi berharap untuk mempertahankan keanggotaan masa depan karyawan. Yang terakhir, *role stressors*. Penyebab stres yang mengacu pada situasi kebutuhan lingkungan yang tidak dapat diatasi karyawan.

2. Telaah Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian ini perlu dilakukan peninjauan terhadap berbagai penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya guna mendapatkan referensi yang sesuai dengan penelitian yang ingin dilakukan.

- a. Penelitian yang dilakukan oleh (Maesaroh, 2017) dengan judul Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kepercayaan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kabupaten Pandeglang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 57 orang. Menyatakan bahwa analisis dan intepretasi data menunjukkan dukungan organisasi yang dirasakan memiliki efek langsung positif terhadap prestasi kerja, kepercayaan memiliki efek langsung positif terhadap prestasi kerja dan dukungan organisasi yang dirasakan memiliki efek langsung positif terhadap kepercayaan.
- b. Penelitian yang dilakukan oleh (Permana, 2017) dengan judul Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Penilaian Kinerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pt. PLN (Persero) Area Medan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 49 orang. Berdasarkan hasil penelitian dengan uji f, dukungan organisasi dan penilaian kinerja secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Berdasarkan hasil dari uji parsial dengan uji t, dukungan organisasi dan penilaian kinerja, masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.

- c. Penelitian yang dilakukan oleh (Rajagukguk, 2017) yang berjudul Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Prestasi Karyawan Pada Pt. Perkebunan Nusantara II (Persero) Medan. Sampel dalam penelitian sebanyak 68 orang. Membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi (X1) terhadap prestasi karyawan Pt. Perkebunan Nusantara II (Persero) Medan.
- d. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Alfrid, 2016) yang berjudul Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dengan Pemberdayaan Sebagai Variabel Intervening pada lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Murung Raya. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 190 orang. Menunjukkan bahwa dukungan organisasi secara signifikan berpengaruh terhadap pemberdayaan. Dukungan organisasi secara signifikan memberikan dampak terhadap kerja karyawan. Kinerja pemberdayaan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dukungan organisasi secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan menggunakan pemberdayaan.
- e. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ardiyanti, 2014) dengan judul Analisis Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Pemberdayaan Psikologis Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Serta Dampaknya Pada Prestasi Kerja Perawat Di RS Al Dr. Mintohardjo. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 orang. Menunjukkan bahwa dari hasil analisis data, diperoleh persepsi dukungan organisasi

berpengaruh negative terhadap organizational citizenship behavior secara parsial, tetapi secara simultan dengan pemberdayaan psikologis memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB.

3. Perumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan singkat yang disimpulkan dari landasan teori dan penelitian terdahulu, serta merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang diteliti, dimana jawaban itu masih bersifat lemah, dan perlu dilakukan pengujian secara empiris kebenarannya. Adapun hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. **Pengaruh antara Persepsi Dukungan Organisasi pada *Organizational Citizenship Behavior*.**

Eko (2015), menyatakan organizational citizenship behavior yang ditunjukkan anggota organisasi dibangun dari hubungan positif antara anggota organisasi dengan organisasinya. Organisasi juga harus dapat memberikan perilaku positif atas perilaku anggota yang telah memberikan usaha pada organisasi tersebut. Karyawan akan menunjukan organizational citizenship behavior didapat salah satunya dari persepsinya akan dukungan dari perusahaan kepada karyawan yang tinggi (Marthing & Cristine, 2018).

Konsep persepsi dukungan organisasi sendiri dikembangkan oleh Putra (2013), didasarkan oleh pandangan *social exchange theory* dan

reciprocity norm kemudian dijelaskan melalui perspektif hubungan karyawan dan organisasi. Menurutnya hubungan karyawan dengan organisasi memiliki hubungan timbal balik (*social exchange relationship*) dimana organisasi akan menawarkan kondisi kerja dan imbalan baik, dengan harapan karyawan akan membalas dengan menunjukkan adanya loyalitas dan usah kerja yang lebih baik. Ketika karyawan merasa telah didukung oleh perusahaan maka akan muncul *reciprocity norm*, yaitu karyawan akan merasa wajib membalas perilaku baik yang diterimanya (Putra, 2013).

Persepsi dukungan organisasi sendiri dipengaruhi oleh berbagai aspek, yaitu aspek Penghargaan pada Kontribusi Karyawan dan Perhatian atau Peduli terhadap Kesejahteraan Karyawan (Mujiasih, 2015). Penelitian ini juga dilatar belakangi beberapa penelitian sebelumnya yang menjadi referensi. Salah satu studi terkait juga pernah dilakukan oleh Alimatus Sahra (2017), dimana hasil yang didapat menunjukkan terdapat hubungan positif antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior. Selain itu penelitian juga pernah dilakukan oleh (Putra, 2013) yang juga menunjukkan hasil bahwa adanya hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior.

Berdasarkan konsep tersebut, jadi Persepsi Dukungan Organisasi memang berpengaruh secara positif terhadap *Organizational*

Citizenship Behavior. Maka berdasarkan pemikiran tersebut, diajukan hipotesis pertama yaitu

H1. Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh positif pada organizational citizenship behavior.

b. Pengaruh antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan Prestasi Kerja.

Menurut Lynch *et al.*, (2011) yang menemukan hubungan positif antara POS dan prestasi kerja. Bahkan ketika kinerja karyawan tidak memuaskan, suatu bisnis dapat memperbaikinya dengan berfokus pada kebutuhan dan kepedulian terhadap karyawan. Setelah karyawan merasa mendapat dukungan organisasi, mereka termotivasi untuk membalas melalui hasil kerja yang berkualitas. Akibatnya, karyawan secara bertahap mengembangkan rasa tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja organisasi untuk mewujudkan rasa saling menguntungkan (Rhoades & Eisenberger, 2002) .

Berdasarkan hasil analisis dari Febriant (2018), menunjukkan bahwa, persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Temuan ini didukung oleh teori (Robbins, 2015) yang mengatakan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan. (Rhoades & Eisenberger, 2002) juga mengungkapkan bahwa persepsi dukungan organisasi dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Apabila perusahaan meningkatkan dukungan organisasi kepada karyawannya maka prestasi kerja karyawan juga akan meningkat.

Hasil penelitian ini didukung oleh Mohammad (2010), yang menyebutkan bahwa persepsi dukungan organisasi mempengaruhi prestasi kerja karyawan Staff Fakultas Teknik Elektro Universitas Tun Hussein Malaysia. Riggle (2009), dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.

Penelitian tentang POS dan prestasi kerja, meskipun dilakukan pada latar penelitian yang berbeda, juga menunjukkan hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Sehingga, apabila persepsi dukungan organisasi yang diterima karyawan mengalami peningkatan, maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan.

Berdasarkan konsep tersebut jadi Perceived organizational support berpengaruh positif terhadap prestasi kerja. Maka berdasarkan pemikiran tersebut, diajukan hipotesis kedua yaitu

H2. Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh positif pada prestasi kerja.

c. Pengaruh antara *Organizational Citizenship Behavior* dengan Prestasi Kerja.

Menurut Babin (2011), meneliti persepsi karyawan terhadap prestasi pekerjaan. Prestasi kerja mengacu pada pekerjaan yang berhubungan dengan perilaku dan perbandingan produktivitas pribadi karyawan. Prestasi kerja mengarah pada harapan organisasi dan persyaratan, dan perilaku kerja sesuai dengan persyaratan organisasi seperti kualitas kerja, efisiensi, dan kesadaran.

Penelitian Yoon dan Suh (2011), menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif antara OCB dengan prestasi kerja terhadap kualitas layanan pelanggan. Dinyatakan bahwa untuk karyawan yang terlibat pada industri pariwisata, prestasi kerjanya dipengaruhi secara positif oleh OCB. Oleh karena itu, OCB karyawan berhubungan dengan peningkatan kerjasama antar karyawan, bantuan proaktif dalam menyelesaikan masalah bagi orang lain, dan kesediaan untuk hadir dan berpartisipasi dalam kegiatan organisasi dan pertemuan. Ini mengubah keseluruhan pikiran dan suasana sosial organisasi, yang lebih meningkatkan prestasi kerja karyawan secara keseluruhan. Menurut Trianto dan Santosa (2010), secara umum karyawan menginginkan penghargaan atas prestasi kerja, memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, dan melanjutkan pekerjaan dalam organisasi tersebut. Itu berarti, karyawan menginginkan organisasinya menjadi tempat kerja yang baik, pada saat sekarang maupun di masa yang akan datang.

Jadi pengaruh Organizational citizenship behavior berpengaruh positif terhadap prestasi kerja. Maka berdasarkan pemikiran tersebut, diajukan hipotesis ketiga yaitu

H3. Organizational citizenship behavior berpengaruh positif pada prestasi kerja.

d. ***Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Pemediasi Hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dan Prestasi Kerja.**

Sejumlah peneliti telah menemukan bahwa POS dan prestasi kerja berkorelasi secara signifikan (Shore & Wayne, 1993) dengan dukungan organisasi karyawan merangsang OCB.

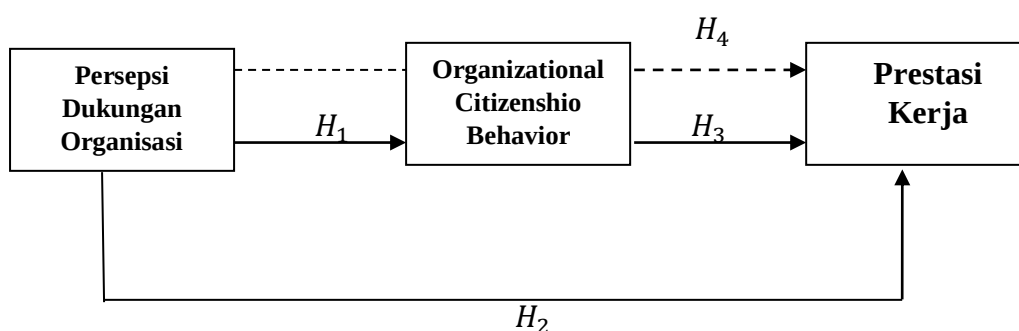
Menurut Chen (2008), meneliti tentang POS dan prestasi kerja dan menemukan bahwa POS berpengaruh positif pada OCB. *Organizational Citizenship Behavior* dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Oleh karena itu, OCB memediasi hubungan antara POS dan prestasi kerja. Perceived Organizational Support dan prestasi kerja, dan menyatakan bahwa tingginya tingkat POS karyawan yang dihasilkan oleh OCB dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan itu sendiri. Oleh karena itu, OCB memediasi hubungan antara POS dan prestasi kerja. Selanjutnya dikemukakan bahwa karyawan dengan POS yang tinggi dapat mengembangkan OCB yang kemudian dapat berkontribusi terhadap prestasi kerja. Podsakoff et al., (1997), mengusulkan bahwa dengan meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, yang didukung OCB dapat meningkatkan prestasi kerja dan produktivitas karyawan. Oleh karena itu kinerja karyawan meningkat apabila persepsi dukungan organisasi pada karyawan tinggi maka meningkatkan OCB pada karyawan sehingga kinerja juga meningkat.

Berdasarkan konsep jadi *organizational citizenship behavior* memediasi hubungan *Perceived organizational support* terhadap prestasi kerja. Maka berdasarkan pemikiran tersebut, diajukan hipotesis keempat yaitu

H4. Organizational citizenship behavior memediasi hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan prestasi kerja.

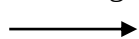
4. Model Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, maka dapat di duga bahwa Persepsi Dukungan Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif terhadap Prestasi Kerja. Dengan *Organizational Citizenship Behavior* yang memediasi Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Prestasi Kerja. Hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dilihat model penelitian seperti pada gambar berikut :

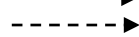


Gambar 2.1
Model Penelitian

Keterangan :



: pengaruh secara langsung



: pengaruh tidak langsung (melalui variabel mediasi)

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh karyawan di Hotel Sriti Magelang yang berjumlah 40 karyawan kecuali atasan seperti manajer.

Sampel adalah sebagian dari subyek dalam populasi yang diteliti, yang sudah tentu mampu secara *representative* dapat mewakili populasinya (Sabar, 2007). Dalam menentukan sampel diperlukan suatu metode pengambilan sampel yang tepat agar diperoleh sampel yang *representative* dan dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability* sampling dengan sampling jenuh. Peneliti menggunakan teknik sampling ini karena jumlah populasi sebanyak 40 orang. Menurut Riduwan (2012), menjelaskan “sampling jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus”. Sampling jenuh digunakan apabila populasinya kurang dari 30 orang. Lebih lanjut menurut Arikunto (2012) mengemukakan bahawasanya “apabila subyek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi”.

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya kurang dari 100 orang responden, maka diambil 100% jumlah populasi yang ada pada Hotel Sriti Magelang yaitu sebanyak 40 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sensus.

B. Jenis Penelitian

a) Jenis dan Sumber Data

Data pada penelitian ini berupa data kuantitatif yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka (Sugiyono, 2011).

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber salah satu karyawan di Hotel Sriti Magelang.
2. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber

data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

b) Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data berupa survey dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada karyawan Hotel Sriti Magelang. Menurut Sekaran (2006), kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya dimana responden akan mencatat jawaban mereka, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas. Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan pernyataan yang terdapat didalam kuesioner dibuat menggunakan skala 1-5 untuk mewakili pendapat responden. Nilai untuk skala tersebut adalah:

1. STS (1) : Sangat Tidak Setuju
2. TS (2) : Tidak Setuju
3. KS (3) : Netral
4. S (4) : Setuju
5. SS (5) : Sangat Setuju

C. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel adalah atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

a. Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai/karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam penelitian Dharma (2003), terdapat lima indikator prestasi kerja yaitu sebagai berikut :

- 1) Kualitas hasil kerja adalah mutu yang harus dihasilkan
- 2) Ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.
- 3) Kesesuaian penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang ditetapkan perusahaan
- 4) Kuantitas hasil kerja adalah jumlah yang harus dicapai atau diselesaikan
- 5) Perbandingan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dibandingkan dengan rekan kerja yang lain

b. *Organization Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah sebuah perilaku di mana seseorang mau melakukan sesuatu di luar apa yang sudah dideskripsikan oleh pekerjaannya, dan tidak memiliki penghargaan (*reward*) untuk itu. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku karyawan yang dalam setiap kesempatan cenderung membantu rekan kerja dan melakukan hal-hal yang terbaik untuk organisasi secara sukarela tanpa berkaitan dengan *reward*

formal, perilaku tersebut mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan.

Adapun empat indikator *Organizational Citizenship Behavior* menurut Luthans (2009) , yaitu sebagai berikut :

- 1) Altruisme (misalnya, membantu rekan kerja tidak sehat)
- 2) Kesungguhan (misalnya, lembur untuk menyelesaikan proyek)
- 3) Kepentingan umum (misalnya, rela mewakili perusahaan untuk program bersama)
- 4) Sikap positif (misalnya, ikut menanggung kegagalan proyek tim yang mungkin akan berhasil dengan mengikuti nasihat anggota), dan sopan.

c. Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi adalah pandangan karyawan mengenai seberapa besar organisasi menilai kontribusi dan peduli pada kesejahteraan hidup karyawan sehingga karyawan dan perusahaan memiliki hubungan timbal balik yang menghasilkan keuntungan yang didapatkan oleh karyawan dan perusahaan.

Terdapat tiga indikator PDO menurut (Rhoades & Eisenberger, 2002) yaitu sebagai berikut :

- 1) Organisasi menghargai kontribusi karyawan
- 2) Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan
- 3) Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan

D. Uji Kualitas Data

a) Uji Validitas

Menurut Ghazali (2011), uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sedangkan menurut Uma Sekara (2009), validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Ghazali (2011), pembuktian Uji Validitas dilihat dari pengujiannya yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor individu masing-masing pernyataan dengan skor total dari variabel. Jika korelasi antara tiap variabel dengan total variabel secara keseluruhan lebih kecil dari taraf signifikansi 0,01 atau 0,05 maka variabel tersebut dinyatakan valid. Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu data :

- 1) Jika $r^{\text{hitung}} > r^{\text{tabel}}$, maka data dinyatakan valid.
- 2) Jika $r^{\text{hitung}} < r^{\text{tabel}}$, maka data dinyatakan tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2011), uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel atau konstruk. Untuk menganalisis reliabilitas, pengukuran dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antara jawaban pertanyaan dengan menggunakan SPSS

yaitu uji *Cronbach Alpha* (α). Untuk mengukur reliabilitas, dinyatakan bahwa jika nilai intercept (konstan) lebih besar dari 0,7 maka variabel tersebut reliabel secara statistik (Sekaran, 2006). Menurut Ghozali (2016), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$.

- 1) Apabila hasil nilai *Cronbach Alpha* $>$ taraf signifikansi 60% atau 0,60, maka kuesioner tersebut dikatakan *reliabel*
- 2) Apabila hasil nilai *Cronbach Alpha* $<$ taraf signifikansi 60% atau 0,60, maka kuesioner tersebut tidak *reliabel*

c) **Alat Analisis Data**

Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan model sederhana analisis regresi berganda dengan SPSS 24,0. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji adanya variabel mediasi antara variabel independen dan variabel dependen (Ghozali, 2011). Variabel independen yaitu variabel persepsi dukungan organisasi. Variabel dependen yaitu variabel prestasi kerja dan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan model sebagai berikut:

$$Y1 = \alpha + \beta1.X1 + e$$

$$Y2 = \alpha + \beta1.X1 + \beta2.Y1 + e$$

Dimana	:
Y1	: Variabel OCB
Y2	: Variabel Prestasi Kerja
X1	: Variabel Persepsi Dukungan Organisasi
α	: Konstanta
β_1 - β_2	: Nilai koefisien regresi
e	: <i>Error term</i>

Pengujian hipotesis meliputi :

a. Uji Model

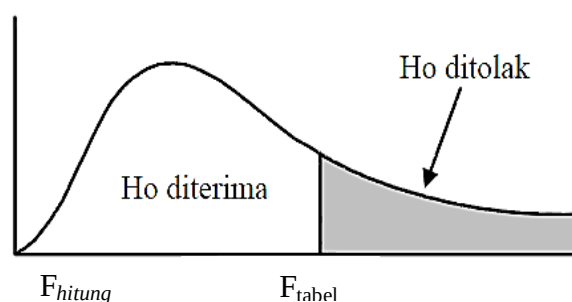
1. Uji F

Menurut Ghazali (2016), Uji statistik F untuk menguji model regresi yang dapat digunakan untuk memprediksi variabel independen. Jika nilai signifikansi $F < 0,05$. Uji statistik F mempunyai signifikansi 0,05. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik F adalah jika nilai signifikansi $F < 0,05$ maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 dengan kriteria pengujian (Ghozali I. , 2016) :

- a. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ dan nilai signifikan $< \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel independen

secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

- b. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan nilai signifikan $> \alpha$ (0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.



Gambar 3.1
Kurva normal uji F
 Sumber : *eprints.umg.ac.id* 2008

2. Uji R^2

Menurut Ghazali (2016), koefisien determinasi berguna untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel–variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel–variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dengan demikian,

semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Kelemahan penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 akan meningkat.

b. Uji Hipotesis

1. Uji t

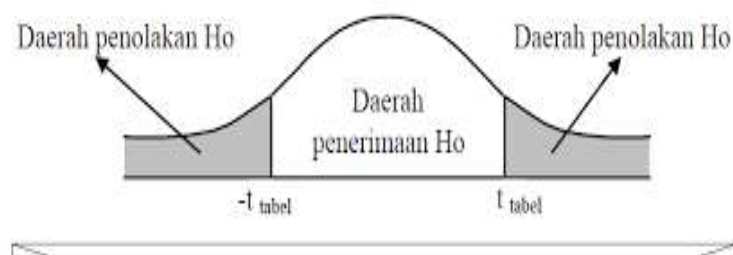
Uji statistik T menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali I. , 2016). Pengaruh paling dominan atau masing-masing variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen dengan tingkat signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$) dapat ditentukan dengan uji statistik t. Hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

$H_0: \beta_1 = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_a : \beta_1 \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 dengan kriteria pengujian:

- a) Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.
- b) Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ $\alpha = 5\%$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji-t dapat dilihat pada *outputcoefficient* dari hasil analisis regresi berganda.



Gambar 3.2
Kurva Normal Uji T

Sumber : *etheses.uin-malang.ac.id*

2. Analisis Uji Sobel

Dalam uji sobel ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel mediasi yaitu OCB. Menurut Ghozali (2011), suatu variabel disebut intervening jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Uji Sobel untuk menguji kekuatan dari pengaruh tidak langsung variabel independen (X) ke variabel dependen (Y2) melalui variabel intervening (Y1). Dengan cara perhitungan

mengalikan pengaruh tidak langsung X ke Y2 melalui Y1 dengan cara mengalikan jalur X – Y1 (a) dengan jalur Y1 – Y2 (b) atau ab.

Jadi koefisien ab = (c-c') dimana c adalah pengaruh X terhadap Y2 tanpa menghubungkan Y1, sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y2 setelah menghubungkan Y1.

Ghozali (2011), pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (*Sobel Test*). Rumus uji Sobel adalah sebagai berikut:

$$Sab = \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2}$$

Dengan keterangan:

Sab : Besarnya standar eror pengaruh tidak langsung

a : Jalur variabel independen (X) dengan variabel intervening (Y1)

b : Jalur variabel mediasi (Y1) dengan variabel dependen (Y2)

sa : Standar eror koefisien a

sb : Standar eror koefisien b

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka kita perlu menghitung nilai t dari koefisien dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{ab}{sab}$$

Nilai t hitung ini dibandingkan dengan nilai t tabel, jika nilai t hitung $>$ nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi. Asumsi uji sobel 37 memerlukan jumlah sampel yang besar, jika jumlah sampel kecil, maka uji sobel kurang konservatif (Ghozali, 2011).

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap prestasi kerja, serta peran *organizational citizenship behavior* sebagai mediasi dalam hubungan antara persepsi dukungan organisasi terhadap prestasi kerja. Hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hotel Sriti Magelang. Semakin baik persepsi dukungan organisasi yang diberikan oleh perusahaan, maka *organizational citizenship behavior* yang dimiliki karyawan akan meningkat.
2. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan Hotel Sriti Magelang. Semakin baik persepsi dukungan organisasi yang diberikan oleh perusahaan, maka prestasi kerja akan meningkat.
3. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan Hotel Sriti Magelang. Semakin baik *organizational citizenship behavior* yang dihasilkan karyawan, maka prestasi kerja akan meningkat.
4. *Organizational citizenship behavior* dapat memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap prestasi kerja karyawan Hotel Sriti Magelang. *Organizational citizenship behavior* yang dihasilkan oleh

karyawan mampu mempengaruhi hubungan antara persepsi dukungan organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja.

B. Keterbatasan Penelitian

Peneliti ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan diantaranya sebagai berikut :

1. Model yang dikembangkan dalam penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel saja yaitu persepsi dukungan organisasi, *organizational citizenship behavior* dan prestasi kerja. Sedangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja sangat luas.
2. Pada penelitian ini masi memiliki keterbatasan dalam sumber referensi penelitian terdahulu yang meniliti tentang persepsi dukungan organisasi terhadap prestasi kerja dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel pemediasi.

C. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan-kesimpulan yang sudah diambil, maka selanjutnya dapat diusulkan beberapa saran yang mungkin dapat befmanfaat untuk kedepannya. Dari hasil penelitian ini ada beberap saran yang dapat diusulkan :

1. Sebaiknya pihak hotel dalam meningkatkan persepsi dukungan organisasi dapat lebih menghargai kontribusi yang telah diberikan karyawannya dengan menunjukkan perhatian pada kesejahteraan karyawan dan ikut merasa bangga atas keberhasilan mereka dalam bekerja dengan

memberikan penghargaan atas keberhasilannya. Dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebaiknya karyawan bersikap sukarela, melakukan pekerjaan melebihi peran tuntutan tugasnya, sehingga dapat berkontribusi terhadap kesuksesan perusahaan. Selain itu, perusahaan harus mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya OCB. Untuk mendorong prestasi kerja yang baik, pemimpin harus terlebih dahulu mendorong OCB pada karyawan. Banyak faktor lain yang membuat prestasi kerja karyawan dapat maksimal, seperti loyalitas, disiplin kerja, dan lain sebagainya. Maka dari itu, Hotel Sriti Magelang harus memperhatikan faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap prestasi kerja.

2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu informasi bagi peneliti selanjutnya dalam mengeksplore variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi prestasi kerja seperti disiplin kerja, loyalitas dan lain sebagainya dan mengembangkan penelitian terkait prestasi kerja pada sektor yang berbeda dan sampel yang digunakan lebih diperluas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfrid, H. (2016). Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dengan Pemberdayaan Sebagai Variabel Intervening pada lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Murung Raya. *Jurnal Sains Manajemen*, Volume V No 1.
- Ardiyanti, M. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Pemberdayaan Psikologis Terhadap Organizational Citizenship Behavior Serta Dampaknya Pada Prestasi Kerja Perawat Di RS AL Dr. Mintohardjo. *Jurnal Sains Manajemen*.
- Arista, E. (2015). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi Dengan Keterkaitan Karyawan. *Jurnal Psikolog Undip*, Jilid 14, No 1.
- Babin, B. B. (2011). The Effect of Perceived co-worker Involment and Supervisor support on service provider role stress, performance and Job Satisfaction. *Journal of Retailing*, 72.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Manajemen Kepemimpinan dan Kolaborasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bolino, & Tunley. (2010). Going the extra mile: Cultivating and managing employee. *Academy of Management Executive*, vol 7 , No 3.
- Chen. (2008). Test of a Mediating Model Linking Perceived Organizational Support and Job Performance. *Journal of Management (Taiwan)*, 309-331.
- Dewanggana. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasi Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Yang Berdampak Pada Prestasi Karyawan : Studi Empiris PT PLN App Semarang . *Jurnal Universitas Padjajaran*, Volume VIII 15-30.
- Eko, W. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Fatdina. (2009). Peran Perceived Organizational Support. *Jurnal Psikologi*.
- Fatdina. (2017). OCB. *Jurnal Psikolog*, Jilid 36.
- Febriant. (2018). Kajian Dan Strategi Pendukung Perkembangan E-Commers Bagi UMKM di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan sistem Informasi*, Volume 17 No 2.
- Fung, N. S., & Omar, Z. (2012). Work-family Enrichment : It's Mediating Role In The Relationship between Dispositional Factors and Job Satisfaction.

International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Volume 2 .

- Ghozali. (2011). *aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 24*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hadiwijaya, H. (2017). Analisis Organizational Citizenship Behavior dan Person Organiszation Terhadap Prestasi Kerja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 188-199.
- Hardaningtyas, D. (2015). Pengaruh Tingkat kecerdasan Emosi Dan Sikap Pada Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai PT Pelabuhan Indonesia III.
- Hasibuan, M. S. (2008). *Manajemen Sumber Daya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hermawati, A. (2013). Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Terhadap Prestasi Kerja Studi Empiris : Pegawai Dinas Pendidikan Pemerintahan Kota Batu. *Jurnal Dinamika Dotcom*, Volume 13 No 2.
- Kyle, R. (2009). *The impact of perceived organizational support and trustworthiness on trust*. New York: Management Reseachr News.
- Luthans, F. (2009). *Organization Behavior, Eight Edition*. New York: McGraw Hill.
- Maesaroh, T. (2017). Perceived Organizational Support dan Kepercayaan Terhadap Prestasi Kerja. *jurnal Pendidikan dan Penelitian*, Jilid 2, No 1.
- Maharani, I., & Rahmawati. (2010). Pengaruh Penerapan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja.
- Mangkunegara, A. A. (2014). *Perencanaan Dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Refika Aditama.
- Marthing, & Cristine. (2018). Analisis Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan BPJS Dengan Affective Comitment Sebagai Variabel Pemediasi . *Prosiding Working Papers Series In Management*, 43-60.
- Mine, J. (1998). *Organizational Behavior : Perfomance and Producitifit*. New York: Random House Inc.
- Mohammad. (2010). *The Organizational Citizenship Behavior*. Iran: Carbonates Evaporites.

- Mujiasih. (2015). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi Dengan Keterikatan Karyawan. *Jurnal Fakultas Psikolog Universitas Diponegoro*, Volume 14:1.
- Nawawi, H. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada .
- Nielsen, T. M., & Bachrach. (2012). Utility of Organizational Citizenship Behavior and Performance in a Resource allocation Framework. *Journal of Management*, Volume 38 No 2.
- Organ, D. W. (2000). Organizational Citizenship Behavior : It's Construct Clean-Up time. *Human Performance*, Volume 10.
- Ortiz, M. Z., & Marquez. (2015). Relationship Between Organizational Commitments and Organizational Citizenship Behavior. *International Jurnal Of Sociology And Social Polici*, Volume 35.
- Paille, P. (2010). *Assesing Citizenship Among French Employee : Dimensionality of organizational Citizenship Behavior and link with some attitudes*. New York: Nova Science Press.
- Permana, M. I. (2017). Pengaruh Dukungan Organisasi dan Penilaian Kinerja Terhadap Prestasi Kerja Studi Empiris Pt PLN Area Medan. *Jurnal Ekonomi*.
- Putra, D. S. (2013). rHubungan Antara Perceived Organizational Support Dengan Organizational Citizenship Behavior Studi Empiris Pada Karyawan PT En Seval Putra Megatrading Divisi Transportasi . *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, Volume 2.
- Rajagukguk, T. (2017). Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, Volume 3 No 2.
- Rambe, Y. (2015). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Harian Waspada Medan. *Jurnal Psikolog*.
- Ranunpandojo, H., & Husnan, S. (2002). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Bumi Angkasa.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support :A Review of The Literature. *journal of Applied Psychology*, Volume 87 : 698-715.
- Riggio, R. E. (1990). *Introduction to indrutial/ Organizational Pschycology*. illinois: Scott Foreman Company.

- Robbins. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 3*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Robbins, S. a. (1999). *Manajemen Jilid 2 Edisi 6*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Robbins, S., & Coulter. (2010). *Manajemen* . Jakarta: PT Prenhallindo.
- Sabar. (2007). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Kudus: Universitas Mutia Kudus.
- Sekaran. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shore, L., & Wayne, S. (1993). Commitment and Employee Behavior: Compariosn of affective commintment and continuance commitment with perceived organizational support. *journal of Appologylied Psych*, Volume 78 .
- Siagn, S. P. (2003). *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Soegandhi, V. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan loyalitas Kerja Terhadap Organizational Vitizenship Behavior Pada Karyawan : PT Surya Timur Sakti Jatim. *Jurnal Riset Manajemen*, Volime 1 No 1.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan* . Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pranata Media Grup.
- Timpe, A. D. (1993). *Kinerja Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, Gramedia.