

PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN DINAS “X”

Rezky Setiadi Harbani Putra

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
Email: setiadiputraaa@gmail.com

Prof. Dr. Dewi Susita, M.Si, CPHCM

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
Email: dewisusita_man@unj.ac.id

Prof. Dr. I Ketut R Sudiarditha CPHCM, CIQnR

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
Email: ketut.sudiarditha@unj.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Deskripsi organizational citizenship behavior, persepsi dukungan organisasi, dan kepuasan kerja pada karyawan Dinas “X”, 2) Pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan Dinas “X”, 3) Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan Dinas “X”, 4) Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan Dinas “X”. Penelitian dilakukan terhadap 128 karyawan Dinas “X”. Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja secara parsial terhadap organizational citizenship behavior. Model penelitian persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja ini dapat meningkatkan organizational citizenship behavior pada karyawan Dinas “X” yang ada di Jakarta dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($66,085 > 3,07$) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$).

Keywords: POS, Kepuasan Kerja, OCB

PENDAHULUAN

Salah satu aset berharga milik perusahaan adalah sumber daya manusia, karena suatu organisasi bisa dikatakan berjalan efektif dan berhasil apabila sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut memiliki kualitas kinerja yang tinggi. salah satunya adalah Perilaku kewargaan organisasi atau Organizational Citizenship Behavior (OCB). Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan

yang akan melakukan lebih dari tugas pekerjaan normal mereka atau karyawan yang akan memberikan kinerja melebihi harapan organisasi (S. P. Robbins & Judge, 2008). Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian Johana Susanti Gunawan, Pinkan Datun Solang (2013) terhadap karyawan tetap divisi Front Office hotel Sheraton Surabaya menunjukkan bahwa peranan Perilaku kewargaan organisasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang dapat berdampak positif terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Organ (2015) *organizational citizenship behavior* dimaknai sebagai perilaku individu yang bersifat diskresioner tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan secara agregat akan mendorong fungsi organisasi lebih efektif. Menurut Jovitta (2013), bentuk *organizational citizenship behavior* adalah peran ekstra yang berhubungan dengan perilaku terkait tugas umum dengan perasaan sukarela. Perilaku tersebut dapat berupa tindakan sukarela membantu orang, relawan mengambil tanggung jawab ekstra, bertahan dengan antusiasme ekstra dan lain sebagainya.

DINAS “X” adalah organisasi sektor publik yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat di Provinsi DKI Jakarta dan merupakan tempat penelitian ini dilaksanakan. Sebagai organisasi yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat, penting untuk akhirnya DINAS “X” memiliki karyawan yang memiliki inisiatif untuk melakukan kegiatan yang tidak hanya mencakup In-role saja tetapi juga extra-role yang dapat memberi keuntungan bagi organisasi.

Menurut informasi data yang didapat dari DINAS “X”, peneliti melihat ada indikasi rendahnya Perilaku Kewargaan Organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilihat dari data keterlambatan karyawan DINAS “X”. Berdasarkan data keterlambatan yang diterima oleh peneliti dari bulan Maret – Oktober 2020, ditunjukkan bahwa tingkat keterlambatan karyawan pada DINAS “X” pada bulan Maret 2020 – Oktober 2020 mengalami fluktuasi yang dapat dilihat dari peningkatan dan penurunan yang cukup signifikan. Berdasarkan data keterlambatan tersebut, diketahui bahwa masih adanya sikap tidak disiplin pada karyawan DINAS “X” terhadap peraturan perusahaan dalam hal ketepatan waktu masuk kerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Karim (2010) bahwa sikap tidak disiplin karyawan seperti keterlambatan dan waktu istirahat melebihi dari batas

waktu yang telah ditentukan mengindikasikan adanya Organizational citizenship behavior yang rendah.

Untuk memastikan bahwa terdapat indikasi rendahnya perilaku OCB pada karyawan yang bekerja di DINAS “X”, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu Kepala Sub Bagian dengan inisial “D” yang mempunyai tanggung jawab terhadap karyawan pada DINAS “X”. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diakui adanya masalah OCB pada karyawan yang bekerja di DINAS “X”, diantaranya masing-masing karyawan hanya fokus pada tugas masing-masing. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh kurangnya niat karyawan untuk saling membantu tugas rekan kerjanya ketika rekan kerjanya sedang tidak hadir. Hal ini ditunjukkan ketika pimpinan harus minta terlebih dahulu kepada staff untuk mengerjakan pekerjaan rekan kerja yang tidak hadir. Pada fakta lainnya juga diakui rendahnya OCB dalam hal hubungan pekerjaan. Hal ini terlihat dari adanya beberapa karyawan yang memperlakukan rekan kerja yang tidak hadir atau tidak menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Hal ini berhubungan dengan tugas rekan kerja yang akhirnya dialihkan ke karyawan lain. Hasil wawancara yang lain juga memperlihatkan bahwa Kepala Sub bagian dengan inisial “D” sering mendengar keluhan dari karyawan DINAS “X” terkait tugas rekan kerja yang mereka kerjakan. Lalu juga didukung dengan masih banyaknya karyawan yang datang terlambat. Hal ini dapat dilihat dari data keterlambatan kerja karyawan yang peneliti dapat dari bagian kepegawaian DINAS “X”. Diakui juga oleh narasumber peneliti yang berinisial “D” bahwa minimnya ketertarikan karyawan mengikuti acara internal organisasi. Hal ini dirasakan oleh narasumber yang berpandangan sudah ada orang yang “tepat” untuk datang ke kegiatan tersebut. Rendahnya OCB dapat mengurangi efektivitas dan produktivitas organisasi (Suwandana, 2017).

Selain data hasil wawancara yang menunjukkan bahwa adanya indikasi rendah OCB pada karyawan DINAS “X”, ada beberapa masalah lainnya yang timbul pada DINAS “X” salah satunya Persepsi Dukungan Organisasi (POS) Berdasarkan hasil wawancara diakui terdapat beberapa masalah lainnya yaitu kebijakan perusahaan mengenai promosi atau pemberian reward untuk karyawan DINAS “X”. Hal ini karyawan “D” rasakan ketika organisasi memberikan promosi dan reward kepada karyawan yang memiliki masa kerja lebih lama di DINAS “X”, meskipun dia dalam

hal ini mengetahui banyak rekan kerja yang memiliki kompetensi lebih baik dari karyawan yang menerima penghargaan tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa kurang keadilan dalam aspek struktural seperti kebijakan perusahaan mengenai keputusan-keputusan yang dapat berdampak kepada karyawan dalam hal ini pemberian reward dan aspek sosial dalam hal ini berkaitan dengan bentuk peduli terhadap kontribusi karyawan.

Didukung oleh penelitian Rhoades dan Eisenberger (2002) mengungkapkan terdapat tiga bentuk umum perlakuan yang dirasakan istimewa oleh karyawan dari organisasi yang meningkatkan POS, yakni keadilan yang diterima (fairness), dukungan supervisor (supervisor support), imbalan dan kondisi kerja. Rhoades & Eisenberger (2002) juga menyatakan bahwa fairness memiliki hubungan positif yang paling kuat dengan persepsi dukungan organisasi.

Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi organizational citizenship behavior adalah kepuasan kerja. Menurut D. W. Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi organizational citizenship behavior diantaranya faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal berasal dari Kepuasan Kerja. Berdasarkan hasil wawancara, Kepala Sub Bagian berinisial "D" mengakui ada banyaknya karyawan yang memiliki perbedaan latar belakang dengan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) yang dikerjakan. Hal ini diakui oleh narasumber yang menjadikan dirinya sebagai bukti bahwa adanya perbedaan latar belakang terkait minat atau keahlian dengan tugas yang dikerjakan. Hal ini menunjukkan ada indikasi keterkaitan kepuasan kerja dengan pekerjaan itu sendiri. Lalu diakui juga, karena promosi lebih sering diberikan kepada karyawan yang memiliki masa kerja lebih lama di DINAS "X", sehingga membuat karyawan yang merasa kompetensi atau skill nya lebih baik, merasa tidak puas. Hal ini diakui oleh narasumber peneliti yang sering mendengar langsung dari karyawannya.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini dilakukan untuk pengembangan beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior, sehingga peneliti tertarik untuk melihat apakah terdapat pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan DINAS "X".

KAJIAN PUSTAKA

Organizational Citizenship Behavior

Konsep Organizational citizenship behavior (OCB) pertama kali dikembangkan dalam literatur penelitian pada awal tahun 1980an oleh Organ dan Bateman (Muhdar 2015). Menurut Organ (2015) Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku individu yang bersifat diskresioner tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan secara agregat akan mendorong fungsi organisasi lebih efektif. Organizational citizenship behavior adalah perilaku karyawan yang cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri (Novliadi, 2006).

Robbins & Judge (2008) Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku kebebasan menentukan yang bukan bagian dari persyaratan pekerjaan formal pekerja, tetapi berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial tempat kerja. Menurut Trisnayani & Vembriati (2019) mengungkapkan perilaku kewargaan organisasi tidak terdapat pada deskripsi pekerjaan karyawan, tetapi sangat diharapkan, karena mendukung peningkatan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi. Selaras dengan Podsakoff (2000) mengatakan organizational citizenship behavior merupakan perilaku yang memiliki sifat sukarela dan bebas karena perilaku tersebut merupakan pilihan personal bukan sebagai persyaratan peran atau deskriptif jabatan yang secara jelas dituntut.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas, peneliti mensintesis bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku yang muncul dari dalam individu berupa keinginan untuk memberikan kontribusi bagi organisasi, perilaku ini bersifat sukarela serta tidak ada kewajiban dalam uraian tugas masing-masing karyawan.

Menurut Organ & Ryan (1995) organizational citizenship behavior terbagi menjadi lima dimensi, antara lain: 1) Altruism, yaitu perilaku bersifat membantu yang dilakukan individu terhadap organisasi secara sukarela, dengan indikatornya yaitu membantu rekan kerja tidak hadir dan membantu pekerjaan tanpa diminta. 2) Courtesy, yaitu perilaku membantu rekan kerja dalam mencegah timbulnya masalah-masalah dalam hubungan pekerjaan, dengan indikatornya menjaga

hubungan baik dan masalah pekerjaan. 3) Sportsmanship, yaitu perilaku toleransi individu pada situasi yang kurang ideal ditempat kerjanya tanpa mengeluh, dengan indikatornya menerima kebijakan organisasi dan tidak membuat kondisi kerja berubah. 4) Civic Virtue, yaitu perilaku individu terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan organisasi serta peduli terhadap keberlangsungan hidup organisasi, dengan indikatornya mengikuti kegiatan organisasi dan peduli kepada fungsi organisasi. 5) Conscientiousness, yaitu perilaku tidak sebatas pada kepatuhan terhadap aturan saja, namun lebih dari kepatuhan umum yang memang tertulis di dalam norma-norma yang berlaku di dalam organisasi, dengan indikatornya tepat waktu dan kepatuhan terhadap peraturan.

Jahangir, Akbar, & Haq (2004) menyatakan bahwa organizational citizenship behavior dipengaruhi oleh beberapa faktornya salah satunya yaitu persepsi mengacu pada apakah karyawan merasa keputusan organisasi tepat dan apakah organisasi menghargai kontribusi mereka serta kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap absensi karyawan, turnover dan tekanan psikologis.

Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi dukungan Organisasi sendiri dikenalkan oleh Eisenberger, Huntington, Hutchison, dan Sowa pada tahun 1986. Persepsi dukungan Organisasi yang dikembangkan oleh Eisenberger didasarkan oleh pandangan social exchange theory dan reciprocity norm dijelaskan melalui perspektif hubungan karyawan dan organisasi (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986). Menurut Rhoades & Eisenberger (2002) persepsi dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan tentang apa yang saat ini telah ia terima dari organisasi, atau gambaran bagaimana kualitas karyawan dengan organisasi dimana dia bekerja.

Persepsi dukungan organisasi adalah tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka Robbins & Judge (2008). Hal ini selaras dengan pernyataan Allen, Shore, & Griffeth (2003) bahwa dukungan organisasi sebagai suatu keyakinan global karyawan terhadap organisasi tentang seberapa besar organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraannya. Menurut Dwi Agustiningrum (2016) persepsi dukungan organisasi adalah balasan perilaku yang diterima berupa kinerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai atas persepsi dukungan organisasi

yang dirasakan dan digambarkan sebagai perasaan umum dari karyawan terhadap organisasinya.

Berdasarkan beberapa definisi yang disampaikan oleh para ahli diatas, peneliti mensintesis Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support/POS) adalah persepsi dengan keyakinan karyawannya mengenai sejauh mana organisasi memperhatikan kesejahteraan dan kehidupan yang diterima serta sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan.

Menurut Rhoades & Eisenberger (2002) persepsi dukungan organisasi memiliki aspek-aspek yang berasal dari definisinya, antara lain: 1) Penghargaan pada Kontribusi Karyawan / Value of Employees' Contribution dengan indikatornya yaitu pengakuan dan perhatian, gaji dan promosi serta Informasi atau bentuk lain berkaitan melakukan pekerjaan dengan baik. 2) Perhatian atau Peduli terhadap Kesejahteraan Karyawan / Care about employees' well-being dengan indikator: memperhatikan kesenjangan karyawan, mendengarkan pendapat dan keluhan karyawan, memperhatikan pekerjaan karyawan.

Pada penelitian ini variabel organizational citizenship behavior merupakan variabel terikat (Y) dan persepsi dukungan organisasi sebagai variabel bebas (X1). Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian terdahulu menyatakan persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh terhadap organizational citizenship behavior karyawan seperti penelitian dari Chiang & Hsieh (2012) mengatakan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan berpengaruh positif terhadap perilaku karyawan organisasi. Hasil ini juga selaras dengan studi Shore & Wayne (1993) yang menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi (Perceived Organizational Support/POS) merupakan prediktor dari Organizational Citizenship Behavior (OCB). Hasil lainnya juga dibuktikan oleh Putra (2013) didapatkan bahwa hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan organizational citizenship behavior pada karyawan kantor PT Enseval Putera Megatrading divisi transportasi cabang Sidoarjo mempunyai korelasi signifikan dan berpengaruh positif.

Kepuasan Kerja

Locke (1969) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang menyenangkan yang didapat dari penilaian kinerja pekerjaan seseorang. Teori yang diadaptasi oleh Locke (1969) adalah teori perbedaan (discrepancy theory), teori

ketidaksesuaian-kepuasan diukur dengan melihat selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila yang didapat pegawai ternyata lebih besar daripada apa yang diharapkan maka pegawai tersebut menjadi puas. Sebaliknya, apabila yang didapat pegawai lebih rendah daripada yang diharapkan, akan menyebabkan pegawai tidak puas. Menurut Diatmono (2019) kepuasan kerja adalah suatu kondisi perasaan menyenangkan bagi karyawan yang muncul sebagai akibat dari persepsi atau pengalaman pekerjaan mereka yang meliputi aspek: pekerjaan itu sendiri, upah / gaji, promosi, mitra, kondisi kerja, tantangan, dan komunikasi.

Definisi lain juga disampaikan oleh Mariyanti (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perilaku seseorang ketika memutuskan untuk bergabung dalam suatu organisasi atau perusahaan, ia membawa seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu membentuk harapan kerja dalam mewujudkan impian yang ingin dicapai. Selaras dengan pernyataan Robbins & Coulter (2002) kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, sehingga seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya begitupun sebaliknya jika seseorang memiliki tingkat kepuasan yang rendah, karyawan tersebut akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya. Menurut Golbasi, Kelleci, & Dogan (2008) kepuasan kerja sebagai reaksi emosional dan ekspresi perilaku terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari penilaian individu atas prestasi kerja, lingkungan kantor, dan kehidupan kerja.

Berdasarkan beberapa definisi kepuasan kerja diatas, peneliti dapat mensintesis bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif seseorang yang berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaannya berdasarkan aspek kerja seperti gaji, hubungan dengan rekan kerja, adanya kesempatan promosi.

Robbins & Judge (2008) menyatakan terdapat lima dimensi pada Kepuasan Kerja, diantaranya: (1) Pekerjaan itu sendiri, dengan indikator kesesuaian pekerjaan, jenis pekerjaan. (2) Gaji, dengan indikatornya yaitu pemberian bonus, tingkat kesesuaian gaji. (3) Promosi, dengan indikatornya peluang promosi, proses promosi. (4) Pengawasan dengan indikatornya perlakuan dari atasan, dukungan dari atasan,

pengawasan dari atasan. (5) Rekan kerja dengan indikatornya hubungan dengan rekan kerja, dukungan dari rekan kerja.

Pada penelitian ini selain persepsi dukungan organisasi sebagai variabel bebas (X1), peneliti juga meneliti terkait kepuasan kerja sebagai variabel (X2) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) yaitu organizational citizenship behavior. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior seperti dari hasil penelitian dari Prabowo (2014) berkesimpulan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada perawat RSUP Dr. Kariadi, Semarang. Selaras dengan meta analisis yang dilakukan oleh Organ & Ryan (1995) terhadap 6.746 orang yang terdiri dari 28 penelitian terpisah, dimana adanya hubungan yang positif dan signifikan antara perilaku sebagai anggota organisasi yang baik dengan kepuasan. Lalu penelitian Djastuti, Chabaqib, & Raharjo (2010) terhadap 132 karyawan fakultas ekonomi Universitas Diponegoro dan hasilnya kepuasan kerja secara positif berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dan explanatory. Tujuan penelitian deskriptif yaitu bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu, sedangkan metode eksplanatori (explanatory research) merupakan penelitian yang digunakan untuk tujuan menganalisis hubungan-hubungan yang terjadi antara satu variabel dengan variabel lainnya atau cara suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan DINAS “X” yang berjumlah 192 orang. Sampel (contoh) ialah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu. Model pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan konsep Krejcie dan Morgan untuk menentukan proporsi

populasi, sehingga didapatkan bahwa besarnya sampel yang digunakan adalah sebanyak 128,23 yang dibulatkan menjadi 128 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Dalam memperoleh data primer, terdapat beberapa cara yang dilakukan peneliti, diantaranya melalui wawancara salah satu karyawan DINAS “X”, memberikan kuesioner kepada karyawan untuk dapat memberikan jawaban perihal variabel yang diteliti sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh responden. Data sekunder yang digunakan adalah data dari DINAS “X” seperti data keterlambatan karyawan selama delapan bulan. Selain itu peneliti juga menggunakan beberapa buku, jurnal-jurnal penelitian terdahulu yang diperoleh dari internet.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data digunakan untuk mengambil kesimpulan dari data-data yang telah terkumpul. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan perangkat lunak Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versi 25 untuk mengolah data dan menganalisis hasil dari data-data yang telah terkumpul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas data digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian sesuai (valid) atau tidak dengan penelitian. Instrumen yang digunakan merupakan kuesioner yang diberikan kepada 30 responden karyawan pada DINAS “X”.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Butir	r-hitung	r-tabel	Ket.
Organizational citizenship behavior (Y)			
1	0,493	0,361	Valid
2	0,657	0,361	Valid
3	0,689	0,361	Valid
4	0,469	0,361	Valid
5	0,446	0,361	Valid
6	0,558	0,361	Valid
7	0,417	0,361	Valid
8	0,580	0,361	Valid
9	0,515	0,361	Valid
10	0,689	0,361	Valid
Persepsi Dukungan Organisasi (X1)			
11	0,615	0,361	Valid
12	0,670	0,361	Valid

Persepsi Dukungan Organisasi (X1)			
13	0,745	0,361	Valid
14	0,505	0,361	Valid
15	0,658	0,361	Valid
16	0,749	0,361	Valid
17	0,676	0,361	Valid
18	0,561	0,361	Valid
19	0,544	0,361	Valid
20	0,414	0,361	Valid
Kepuasan Kerja (X2)			
21	0,710	0,361	Valid
22	0,828	0,361	Valid
23	0,721	0,361	Valid
24	0,709	0,361	Valid
25	0,812	0,361	Valid
26	0,790	0,361	Valid
27	0,784	0,361	Valid
28	0,705	0,361	Valid
29	0,849	0,361	Valid
30	0,733	0,361	Valid
31	0,635	0,361	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, pada variabel organizational citizenship behavior, persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja menunjukkan seluruh butir pertanyaan memenuhi syarat yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361), dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan telah memenuhi asumsi valid.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Organizational citizenship behavior (Y)	0,743	Reliabel
Persepsi Dukungan Organisasi (X ₁)	0,816	Reliabel
Kepuasan Kerja (X ₂)	0,922	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2021)

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji reliabilitas masing-masing variabel dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha menghasilkan nilai $> 0,6$. Untuk variabel organizational citizenship behavior sebesar 0,743, persepsi dukungan organisasi sebesar 0,816 dan kepuasan kerja sebesar 0,922. Maka dapat dinyatakan bahwa ketiga variabel tersebut dinyatakan reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6.

Pada variabel organizational citizenship behavior secara keseluruhan ini total dari responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 62,7% yang tergolong kedalam kategori rendah (51-75%=rendah). Hasil ini didukung oleh rendahnya hasil pada bagian altruism dengan indikator perilaku membantu rekan kerja yang tidak masuk atau sakit, rendahnya bagian councientiousness dengan indikator ketepatan waktu, lalu rendahnya pada bagian sportsmanship, dengan indikator toleransi terhadap pekerjaan, rendahnya juga pada bagian courtesy dengan indikator menyelesaikan masalah pekerjaan, dan dimensi yang berpengaruh membuat OCB rendah yaitu bagian civic virtue dengan indikator mengikuti kegiatan organisasi. Maka dari itu penting bagi organisasi untuk memonitoring perilaku karyawan dalam bekerja tidak hanya berfokus hasil untuk meningkatkan kinerja dalam hal rasa aman dalam bekerja.

Pada variabel persepsi dukungan organisasi secara keseluruhan ini total dari responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 55,1% yang tergolong kedalam kategori rendah (51-75%=rendah). Hasil ini didukung oleh dimensi value employee contribution dengan indikator menghargai kontribusi karyawan tergolong rendah, dan kesempatan promosi juga tergolong rendah, serta dimensi care about employee wellbeing yang rendah pada indikator bantuan dari organisasi. Hal ini penting bagi organisasi mengingat jika persepsi karyawan terhadap organisasi rendah bisa berdampak terhadap kinerja karyawan itu sendiri.

Pada variabel kepuasan kerja secara keseluruhan ini total dari responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah sebesar 59,4% yang tergolong kedalam kategori rendah (51-75%=rendah). Hasil ini didukung oleh rendahnya dimensi pekerjaan itu sendiri pada indikator kesesuaian pekerjaan tergolong rendah. Rendahnya dimensi gaji pada indikator pemberian bonus atau reward yang tergolong rendah, rendahnya dimensi promosi pada indikator tingkat kepuasan terhadap kebijakan promosi dan rendahnya dimensi pengawasan pada indikator dukungan dari atasan. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi organisasi jika kepuasan kerja pada karyawan rendah dapat berdampak pada kinerja karyawan DINAS "X" itu sendiri.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Kolmogorov – Smirnov. Penggunaan metode Kolmogorov – Smirnov. Data dinyatakan terdistribusi normal jika signifikansi $> 0,05$.

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		128
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,31515391
Most Extreme Differences	Absolute	0,046
	Positive	0,046
	Negative	-0,040
Test Statistic		0,046
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan tabel uji normalitas diatas yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 25 uji kolmogorov-smirnov, dapat dilihat nilai asymp. Sig. (2-tailed) dari penelitian ini adalah 0,200. Sehingga hasil ini memiliki nilai yang lebih besar dari taraf signifikansi sebesar 0,05. Berdasarkan hasil uji normalitas diatas maka dapat disimpulkan semua variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga memenuhi syarat.

Uji linearitas dilakukan dengan mencari persamaan garis regresi variabel persepsi dukungan organisasi (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap variabel organizational citizenship behavior (Y). Kriteria dalam uji linearitas adalah dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (linearity) $< 0,05$.

Tabel 4 Hasil Uji Linearitas Persepsi Dukungan Organisasi dengan OCB

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
		(Combined)	662,890	21	31,566	4,536	0,000

OC B * POS	Between Groups	Linearity	445,871	1	445,871	64,078	0,000
		Deviation from Linearity	217,019	20	10,851	1,559	0,077
	Within Groups		737,579	106	6,958		
	Total		1400,469	127			

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Tabel 5 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Kerja dengan OCB

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
OCB Kep.Kerja *	Between Groups	(Combined)	561,155	19	29,534	3,800	0,000
		Linearity	387,643	1	387,643	49,881	0,000
		Deviation from Linearity	173,512	18	9,640	1,240	0,243
	Within Groups		839,314	108	7,771		
	Total		1400,469	127			

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Dari kedua tabel uji linearitas, masing-masing variabel X memiliki nilai linearity yaitu variabel Persepsi Dukungan Organisasi (X1) sebesar 0,000, variabel Kepuasan (X2) sebesar 0,000 sehingga dapat dikatakan bahwa setiap variabel X, terdapat hubungan yang linier terhadap Y karena nilai Sig. Linearity < 0,05.

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,007	1,521		3,950	0,000		
	POS	0,334	0,043	0,493	7,809	0,000	0,975	1,026
	Kep.Kerja	0,352	0,050	0,448	7,092	0,000	0,975	1,026

a. Dependent Variable: Organizational citizenship behavior

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji multikolinearitas menggunakan SPSS 25, diketahui VIF untuk variabel Persepsi Dukungan Organisasi (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) masing-masing yaitu sebesar 1,026. Nilai VIF kedua variabel tersebut < 5, maka di antara kedua variabel bebas tersebut tidak ditemukan adanya masalah multikolinearitas.

Tabel 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations					
			Unstandardized Residual	POS	Kep.Kerja
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1,000	0,034	-0,049
		Sig. (2-tailed)		0,707	0,580
		N	128	128	128
	POS	Correlation Coefficient	0,034	1,000	0,142
		Sig. (2-tailed)	0,707		0,111
		N	128	128	128
	Kep.Kerja	Correlation Coefficient	-0,049	0,142	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,580	0,111	
		N	128	128	128

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan hasil uji diatas, diketahui korelasi antara persepsi dukungan organisasi dengan Unstandardized Residual menghasilkan nilai signifikansi 0,707 dan korelasi antara kepuasan kerja dengan Unstandardized Residual menghasilkan nilai signifikansi 0,580. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ditemukan adanya masalah heteroskedastisitas, hal ini karena nilai signifikansi korelasi kedua variabel independen > 0,05.

Tabel 8 Hasil Persamaan Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,007	1,521		3,950	0,000
	POS	0,334	0,043	0,493	7,809	0,000
	Kep.Kerja	0,352	0,050	0,448	7,092	0,000

a. Dependent Variable: Organizational citizenship behavior

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai konstanta dan nilai koefisien regresi dengan persamaan berikut ini:

$$Y = 6,007 + 0,334X_1 + 0,352X_2$$

Berdasarkan persamaan diatas diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 6,007 yang berarti tanpa adanya variabel bebas, maka organizational citizenship behaviour sudah mencapai 6,007. Selanjutnya untuk variabel persepsi dukungan organisasi memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,334 dan memiliki hubungan searah karena bertanda positif. Dengan ini, menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan nilai dari variabel persepsi dukungan organisasi (X1) sebesar satu satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap, maka akan terjadi peningkatan pula pada variabel organizational citizenship behavior sebesar 6,007 satuan dan persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif.

Variabel kepuasan kerja (X2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,352 dan memiliki hubungan searah dikarenakan bertanda positif. Dengan ini menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan nilai dari variabel kepuasan kerja (X2) sebesar satu satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap, maka akan terjadi kenaikan pada variabel organizational citizenship behavior sebesar 6,007 satuan dan kepuasan kerja berpengaruh positif.

Tabel 9 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,007	1,521		3,950	0,000
	POS	0,334	0,043	0,493	7,809	0,000
	Kep.Kerja	0,352	0,050	0,448	7,092	0,000

a. Dependent Variable: Organizational citizenship behavior

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Rumusan Hipotesis 1 (H₁)

H₀ : Persepsi dukungan organisasi tidak berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior karyawan DINAS “X”.

H_a : Persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior karyawan DINAS “X”.

Rumusan Hipotesis 2 (H_2)

H_o : Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior karyawan DINAS “X”.

H_a : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior karyawan DINAS “X”.

Dasar dari pengambilan keputusan adalah membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} adalah sebagai berikut:

1. H_o diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (1,979) atau nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

2. H_o ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,979) atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel persepsi dukungan organisasi memiliki nilai t_{hitung} sebesar 7,809. Nilai t_{hitung} kemudian dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yang dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $128-2-1=125$, dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas. Berdasarkan perhitungan tersebut, didapat t_{tabel} sebesar 1,979 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ serta nilai signifikansi pada variabel perubahan organisasi sebesar 0.000, dengan demikian $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima. Artinya persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap organizational citizenship behaviour.

Berdasarkan tabel diatas juga, dapat dilihat bahwa variabel kepuasan kerja memiliki nilai t_{hitung} sebesar 7,092 serta nilai signifikansi pada variabel kepuasan kerja sebesar 0.000, dengan demikian $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,979). Dapat disimpulkan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima. Artinya kepuasan kerja berpengaruh terhadap organizational citizenship behaviour.

Uji F pada penelitian ini untuk menguji kelayakan model secara keseluruhan dimana variabel bebas, persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja berkontribusi secara signifikan dalam memprediksi variabel terikat yaitu organizational citizenship behaviour. Rumusan hipotesis dan kriteria pengambilan keputusannya adalah:

Rumusan Hipotesis 3 (H₃)

H₀ : Persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja tidak dapat memprediksi organizational citizenship behavior karyawan DINAS “X”.

H_a : Persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja dapat memprediksi organizational citizenship behavior karyawan DINAS “X”.

Dasar dari pengambilan keputusan adalah:

- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka H₀ diterima.
- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H₀ ditolak.

Tabel 10 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	719,757	2	359,878	66,085	.000 ^b
	Residual	680,712	125	5,446		
	Total	1400,469	127			

a. Dependent Variable: Organizational citizenship behavior

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Persepsi Dukungan Organisasi

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan hasil diatas, F_{hitung} yang diperoleh sebesar 66,085. Nilai F_{hitung} kemudian dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , yang dicari dengan tingkat keyakinan 95%, □ dengan df 1 (jumlah variabel-1) atau $3-1 = 2$, dan df 2 ($n-k-1$) atau $128-2-1=125$. Berdasarkan perhitungan tersebut, didapat F_{tabel} sebesar 3,07 dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$. Signifikansi pada uji kelayakan model sebesar 0,000, dengan demikian $0,000 < 0.05$. Dapat disimpulkan bahwa model penelitian persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja dapat memprediksikan variabel organizational citizenship behavior karyawan DINAS “X”.

Uji Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 11 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 ^a	0,514	0,506	2,334

a. Predictors: (Constant), Kepuasan.Kerja, Persepsi Dukungan Organisasi

b. Dependent Variable: Organizational citizenship behavior

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan uji koefisien determinasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa organizational citizenship behavior dipengaruhi oleh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja sebesar 50,6%. Sedangkan sisanya yaitu 49,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti.

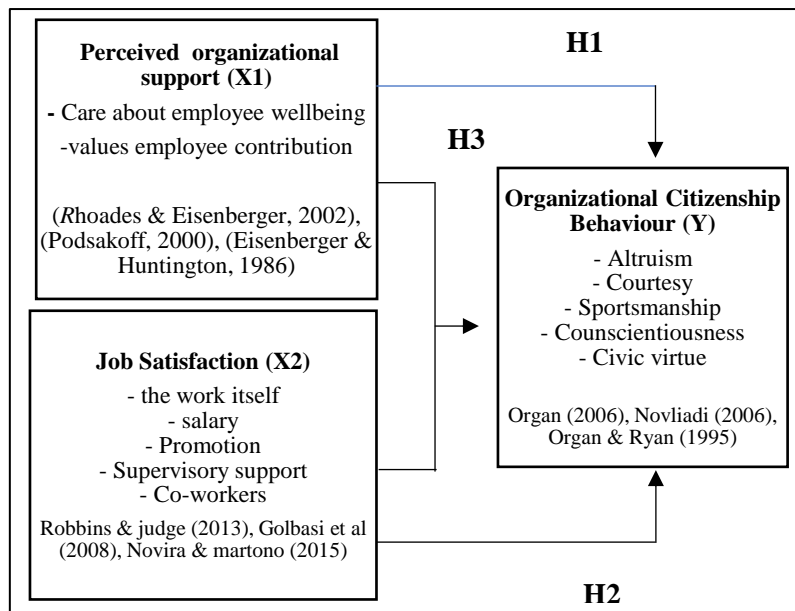


Figure 1 Research Model

KESIMPULAN

Persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan DINAS "X", yang artinya jika persepsi dukungan organisasi baik maka dapat meningkatkan organizational citizenship behavior pada karyawan DINAS "X", begitupun sebaliknya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar $7,809 > t_{tabel}$ $1,979$. Dan nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$.

Kepuasan kerja memiliki pengaruh dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan DINAS “X”, yang artinya jika kepuasan kerja baik maka dapat meningkatkan organizational citizenship behavior pada karyawan DINAS “X”, begitupun sebaliknya. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar $7,092 > t_{tabel} 1,979$. Dan nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$.

Persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan DINAS “X”. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar $66,085 > F_{tabel} 3,07$. Dan nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(02\)00222-2](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(02)00222-2)
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180–190. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.04.011>
- Diatmono, P. (2019). Influence of Organizational Justice, Leadership Behavior, Trust Employee and Job Satisfaction To Organization Commitment of Pt. Bram. *Business and Entrepreneurial Review*, 17(2), 105. <https://doi.org/10.25105/ber.v17i1.5164>
- Djastuti, I., Chabaqib, H., & Raharjo, M. (2010). ANALISIS PERILAKU OCB (ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR) PEGAWAI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DIPONEGORO. *Jurnal Manajemen*. Retrieved from <http://eprints.undip.ac.id/38881/>
- Dwi Agustiningrum, S. (2016). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh OCB (Organizational Citizenship Behavior) (Studi pada PT.Angkasa Pura I Kantor Cabang Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(2), 212–225.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.
- Golbasi, Z., Kelleci, M., & Dogan, S. (2008). Relationships between coping

- strategies, individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital nurses: Cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2008.06.009>
- HM, M. (2015). *Organizational Citizenship Behavior Perusahaan* (dr. S. Rahma, ed.). Sultan Amai Press IAIN SULTAN AMAI GORONTALO.
- Jahangir, N., Akbar, M. M., & Haq, M. (2004). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *BRAC University Journal*, 1(2), 75–85. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.4.653>
- Jovitta, N. (2013). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Cognicia*, 1(1), 55–63.
- Karim, A. (2010). Pengaruh Disiplin, Etos Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai Administrator Pelabuhan Tanjung Priok. *Widyariset ; Pusbindiklat*, 21–30. Retrieved from widyariset.pusbindiklat.lipi.go.id
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Mariyanti, E. (2014). Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi (Studi Kasus Pada Perawat Rumah Sakit Swasta Di Kota Padang). *Jurnal Kom Tek Info Fakultas Ilmu Komputer*, 1(1), 38–45.
- Novliadi, F. (2006). Organizational Citizenship Behavior Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan Dan Persepsi Terhadap Dukungan Organisasional. *Management Analysis Journal*, 2(1), 39–46.
- Organ, D. W. (2015). Organizational Citizenship Behavior. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition* (Second Edi, Vol. 17). <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.22031-X>
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. In *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. <https://doi.org/10.4135/9781452231082>
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A Meta-Analytic Review Of Attitudinal And Dispositional Predictors Of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781.x>
- Podsakoff, P. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal*

of Management. [https://doi.org/10.1016/s0149-2063\(00\)00047-7](https://doi.org/10.1016/s0149-2063(00)00047-7)

- Prabowo, A. (2014). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening.
- Putra, S. D. (2013). Hubungan antara Perceived Organizational Support dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT En Seval Putera Megatrading divisi transportasi Cabang Sidoarjo. 2(4), 1–15.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2002). Management. In J. Shelstad (Ed.), Pearson (Ninth Edit).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). Perilaku Organisasi Jilid II. Salemba Empat.
- Shore, L. M. F., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment With Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.5.774>
- Suwandana, I. G. M. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior. 6(7), 3570–3594.
- Trisnayani, K. M., & Vembriati, N. (2019). Pengaruh kepuasan kerja dan persepsi pada iklim organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan PT. Garuda Indonesia, (Persero), Tbk. Cabang Denpasar. *Jurnal Psikologi Udayana*, 6(02), 232. <https://doi.org/10.24843/jpu.2019.v06.i02.p02>

THE INFLUENCE OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND JOB SATISFACTION TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR ON EMPLOYEE OF DINAS “X”

Rezky Setiadi Harbani Putra

Faculty of Economics State University of Jakarta
Jakarta, Indonesia
Email: setiadiputraaa@gmail.com

Prof. Dr. Dewi Susita, M.Si, CPHCM

Faculty of Economics State University of Jakarta
Jakarta, Indonesia
Email: dewisusita_man@unj.ac.id

Prof. Dr. I Ketut R Sudiarditha CPHCM, CIQnR

Faculty of Economics State University of Jakarta
Jakarta, Indonesia
Email: ketut.sudiarditha@unj.ac.id

ABSTRACT

This motive of the studies to determines: 1) Description of organizational citizenship behaviour, perceived organizational guide and job satisfaction of Dinas “X”, 2) The impact of perceived organizational support on organizational citizenship behaviour of Dinas “X”, 3) The impact of job satisfaction on organizational citizenship behaviour of Dinas “X”, 4) The impact of perceived organizational support and job satisfaction collectively at the organizational citizenship behaviour of DINAS “X”. The study was conducted on 128 employees of Dinas “X”. This studies makes use of regression analysis with the result display that there may be a effective and significant have an impact on among perceived organizational support and job satisfaction to organizational citizenship behaviour. The studies model of perceived organizational support and job satisfaction can are expecting organizational citizenship behaviour on employee of Dinas “X” which in Jakarta, with a cost of $F_{count} > F_{table}$ ($66,0.5 > 3,07$) and significance ($0,000 < 0,05$).

Keywords: POS, Job Satisfaction, OCB

INTRODUCTION

One of the company's valuable assets is human resources, because an organization can be said to be effective and successful if the human resources in the organization have high quality performance. one of which is the behavior of organizational citizenship or Organizational Citizenship Behavior (OCB). a success companies need personnel who will do extra than their regular job duties or personnel who will supply performance beyond the company's expectations (Robbins & Judge, 2008). This statement is relevant by the results of research by Johana Susanti Gunawan, Pinkan Datun Solang (2013) on permanent employees of the Front Office division of the Sheraton Hotel Surabaya.

DINAS "X" is a public-sector institution that provides public services in the DKI Jakarta Province, and that is where this study took place. As a firm that is committed to community service, it is critical that DINAS "X" has employees who are willing to participate in activities that are both in-role and extra-role that benefit the organization. According to data information obtained from DINAS "X", the researchers saw an indication of low Organizational Citizenship Behavior (OCB) as seen from the data on delays in DINAS "X" employees. Based on the delay data received by researchers from March – October 2020, it was shown that the level of employee tardiness at DINAS "X" in March 2020 – October 2020 experienced fluctuations which could be seen from a significant increase and decrease. According to the delay statistics, DINAS "X" personnel remain to have an irresponsible attitude toward business standards regarding punctuality in reporting to work. The results of research conducted by Karim (2010) that undisciplined attitudes of employees such as delays and break times exceeding the predetermined time limit indicate low organizational citizenship behavior.

To ensure that there are indications of low OCB behavior among employees working at DINAS "X", the researcher conducted an interview with one of the Heads of Sub-Divisions with the initials "D" who has responsibility for employees at DINAS "X". Based on the results of the interview, it is recognized that there are OCB problems for employees who work at DINAS "X", including each employee only focusing on their respective tasks. This is motivated by the lack of intention of employees to help each other with the work of their colleagues when their

colleagues are not present. This is shown when the leader must first ask the staff to do the work of colleagues who are not present. On the other hand, it is also recognized that the OCB is low in terms of employment relations. Then it is also supported by the number of employees who arrive late. This is evident from the data on personnel work delays that the researcher got from the staffing section of DINAS "X".

In addition to data from interviews which show that there is an indication of low OCB in DINAS "X" employees, there are several other problems that arise in DINAS "X" one of which is Perception of Organizational Support (POS). This is what employee "D" feels when the organization provides promotions and rewards to employees who have a longer tenure at DINAS "X", even though in this case he knows many colleagues who have better competence than the employee who received the award. This indicates that there is a lack of justice in structural aspects such as company policies regarding decisions that can have an impact on employees in this case the provision of rewards and social aspects in this case are related to the form of caring for employee contributions.

The next factor that can influence organizational citizenship behavior is job satisfaction. According to Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) Internal and external influences, as well as internal factors, influence organizational citizenship behavior. Job satisfaction influences internal factors. According to the interview results, the Head of the Division with the initial "D" stated that the Main Tasks and Functions (TUPOKSI) were being carried out by a large number of personnel with various backgrounds. This was acknowledged by the resource persons who took themselves as evidence that there were differences in background related to interests or expertise with the tasks being carried out. This demonstrates that there is a connection between job satisfaction and the task itself. Then it is also recognized, because promotions are more often given to employees who have a longer service period at DINAS "X", thus making employees who feel their competence or skills are better, feel dissatisfied. This is recognized by research sources who often hear directly from their employees.

According to the above description, this research was conducted to build on several previous studies concerning the implication of perceived organizational support and

job satisfaction on OCB, with the goal of determining whether perceived organizational support and job satisfaction have an impact on organizational citizenship behaviour in DINAS "X" employees.

LITERATURE REVIEW

Organizational Citizenship Behavior

Organ and Bateman introduced the idea of organizational citizenship behaviour (OCB) to the academic literature in the early 1980s (Muhtar, 2015). Organizational Citizenship Behaviour, according to Organ (2015), is discretionary behaviour that is not immediately or openly acknowledged by the formal incentive system, but which, in collective, will support more successful organizational functions. Employees who regard someone (employee) as a social person (becoming a member of the organization) rather than an individual being who is selfish engage in organizational citizenship conduct. (Novliadi, 2006). According to Trisnayani & Vembriati (2019), Employee job descriptions do not mention organizational citizenship, and that it is highly expected because it contributes to the organization's success and survival. In line with Podsakoff (2000), Organizational citizenship conduct is optional and uncompelled since it is a personal choice rather than a clearly defined position requirement or job description.

Based on the experts' definitions, the researcher concludes that Organizational Citizenship Behavior (OCB) is behavior that develops from within an individual in the form of a desire to contribute to the business; it is voluntary, and there is no duty in each employee's job description.

According to Organ & Ryan (1995) organizational citizenship behaviour is separate into five dimensions, including: 1) Altruism, namely helpful behavior that is carried out by individuals to the organization voluntarily. 2) Courtesy, namely the behavior of helping colleagues in preventing problems in the employment relationship. 3) Sportsmanship, namely individual tolerance behavior in less than ideal situations in the workplace without complaining. 4) Civic Virtue, namely the behavior of individuals involved in activities related to the organization and caring for the survival of the organization. 5) Conscientiousness, namely behavior is not limited to compliance with the rules, but more than general compliance which is indeed written in the norms that apply within the organization.

Perceived Organizational Support

Eisenberger's interpretation of organizational support was found on a social exchange theory and reciprocity norm explained through the perspective of employee and organizational connections (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986). The employee's view of what he has gotten from the company, or a description of how the employee feels about the organization where he works, is known as perceived organizational support (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Employees' perceptions of organizational support are based on how much they believe the company values their contributions and cares about their well-being (Robbins & Judge, 2008). This is in line with the statement of Allen, Shore, & Griffeth (2003) that organizational support is an employee's overall belief in the company's value of its contribution and concerns for its well-being. In accordance with Dwi Agustiningrum (2016) The general feeling of employees towards their organization is described as the perception of organizational support, which is a behavioral reward obtained in the form of performance displayed by an employee for the perceived organizational support.

The researcher synthesizes several definitions offered by the authorities above, Employees' perceptions of the level to which the organization cares about their wellbeing and lives, as well as the extent to which the company values their efforts, are referred to as perceived organizational support (POS).

The dependent variable (Y) in this study is organizational citizenship behaviour, and the independent variable is POS (X1). According to the findings of various previous research, employee organizational citizenship behavior is influenced by perceived organizational support. This finding is consistent with Shore & Wayne (1993) study, which found that perceived organizational support (POS) was a predictor of Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Job Satisfaction

The theory adapted by Locke (1969) is the theory of difference (discrepancy theory), the theory of dissonance-satisfaction is measured by looking at the difference between what should be and the perceived reality. If what the employee gets is greater than what was expected, the employee is satisfied. Conversely, if

what employees get is lower than expected, it will cause employees to be dissatisfied.

Another definition is also conveyed by Mariyanti (2014) which states that job satisfaction is a person's behavior when deciding to join an organization or company, he brings a set of desires, needs, desires and past experiences that combine to form work expectations in realizing the dreams to be achieved. In line with the statement of Robbins & Coulter (2002) Job satisfaction refers to an individual's overall attitude about his or her job; for example, someone with a high degree of job satisfaction will have a good attitude toward his or her job, while someone with a low level of satisfaction will have a negative attitude toward his or her job. According to Golbasi, Kelleci, & Dogan (2008) Individual assessments of work performance, office atmosphere, and work life lead to job satisfaction, which is an emotional response and behavioral expression toward work.

Above definitions of job satisfaction, researchers can conclude that job satisfaction is a person's favorable attitude about their work as a result of work characteristics including such salary, coworker connections, and promotion chances.

In this study, in addition to the perception of organizational support as an independent variable (X1), researchers also examined job satisfaction as a variable (X2) affecting the dependent variable (Y), namely organizational citizenship behavior, Job satisfaction has a favorable and significant impact on organizational citizenship behaviour in nurses at RSUP Dr. Kariadi, Semarang, according to the results of previous research. In accordance with the meta-analysis conducted by Organ & Ryan (1995) on 6,746 people consisting of 28 separate studies, where there is a positive and significant connection between behavior as a member of a good organization and satisfaction. Then research by Djastuti, Chabaqib, & Raharjo (2010) on 132 employees of the economics faculty of Diponegoro University and the result that job satisfaction positively affects organizational citizenship behavior.

RESEARCH METHODS

Research Approach

Descriptive and explanatory research methodologies were used in this study. The aim of descriptive research is to explain the nature of something that is happening at the moment the study is being conducted and to look into the reasons of a specific

symptom, whereas explanatory research is used to look into the interactions that exist between two variables. other variables or the way one variable affects other variables.

Population and Sample

The participants in this study were all DINAS "X" employees, a total of 192 people. A sample (sample) is a portion of the population taken using a specific method. The sampling model in this study uses the concept of Krejcie and Morgan to determine the proportion of the population, so that it is found that the size of the sample used is 128.23 which is rounded up to 128 respondents.

Data Collection Technique

The data used in this study are primary data and secondary data. In obtaining primary data, there are several ways that the researchers did, including by interviewing one of the DINAS "X" employees, giving questionnaires to employees to be able to provide answers about the variables studied in accordance with what was experienced and felt by the respondents. The secondary data used is data from DINAS "X" such as data on employee delays for eight months. In addition, the researchers also used several books, previous research journals from the internet.

Data Analysis Methods

In this study, researchers used the Statistical Product and Service Solutions (SPSS) version 25 to process data and analyze the results of the data that had been collected.

RESULT AND DISCUSSIONS

The data validity test is performed to determine whether or not the research instrument is valid for the study. The instrument used is a questionnaire given to 30 employee respondents at DINAS "X".

Table 1 Validity Test Result

Item	r-hitung	r-tabel	Ket.
Organizational Citizenship Behaviour (Y)			
1	0,493	0,361	Valid
2	0,657	0,361	Valid
3	0,689	0,361	Valid
4	0,469	0,361	Valid
5	0,446	0,361	Valid
6	0,558	0,361	Valid
7	0,417	0,361	Valid
8	0,580	0,361	Valid

9	0,515	0,361	Valid
10	0,689	0,361	Valid
Perceived Organizational Support (X1)			
11	0,615	0,361	Valid
12	0,670	0,361	Valid
13	0,745	0,361	Valid
14	0,505	0,361	Valid
15	0,658	0,361	Valid
16	0,749	0,361	Valid
17	0,676	0,361	Valid
18	0,561	0,361	Valid
19	0,544	0,361	Valid
20	0,414	0,361	Valid
Job Satisfaction (X2)			
21	0,710	0,361	Valid
22	0,828	0,361	Valid
23	0,721	0,361	Valid
24	0,709	0,361	Valid
25	0,812	0,361	Valid
26	0,790	0,361	Valid
27	0,784	0,361	Valid
28	0,705	0,361	Valid
29	0,849	0,361	Valid
30	0,733	0,361	Valid
31	0,635	0,361	Valid

Source: Data processed by researchers, 2021

The variables of organizational citizenship behaviour, perceived organizational support, and job satisfaction indicate that all questions in the validity test results meet the requirements, namely the value of $r_{count} > r_{table}$ (0.361), so it can be concluded that the instrument used met the assumptions valid.

Table 2 Reliability Test Result

Variable	Cronbach's Alpha	Notes
Organizational Citizenship Behaviour (Y)	0,743	Reliable
Perceived Organizational Support (X ₁)	0,816	Reliable
Job Satisfaction (X ₂)	0,922	Reliable

Source: Data processed by researchers (2021)

The reliability test of each variable, using the Cronbach's Alpha approach, yielded a value of > 0.6 . The organizational citizenship behavior measure has a score of 0.743, whereas perceived organizational support has a score of 0.816 and work

satisfaction has a score of 0.922. Because the value of Cronbach's Alpha is better than 0.6, the three variables can then be called reliable.

The descriptive analysis on the overall organizational citizenship behavior variable, the total of respondents who answered disagree and strongly disagree was 62.7% which belonged to the low category (51-75% = low). These results are supported by the low results in the altruism section with behavioral indicators to help coworkers who are absent or sick, the low counscientiousness section with punctuality indicators, then the low sportsmanship section, with indicators of tolerance for work, also low in the courtesy section with indicators of solving problems. work, and dimensions that influence low OCB, namely the civic virtue part with indicators following organizational activities.

In perceived organizational support variable, the total of respondents who answered disagree and strongly disagree was 55.1% which belonged to the low category (51-75% = low). This result is supported by the value employee contribution dimension with indicators appreciating employee contribution is low, and promotion opportunities are also low, and the dimension of care about employee wellbeing is low on organizational assistance indicators.

In job satisfaction variable, the total of respondents who answered disagree and strongly disagree was 59.4% which belonged to the low category (51-75% = low). This result is supported by the low dimensions of the work itself on the indicator of low job suitability. The low dimension of salary on the indicator of giving bonuses or rewards which are classified as low, the low dimension of promotion on the indicator of the level of satisfaction with promotion policies and the low dimension of supervision on indicators of support from superiors.

Table 3 Normality Test Results

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		128
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	S. Deviation	2,31515391
Most Extreme Differences	Absolute	0,046
	Positive	0,046
	Negative	-0,040
Test Statistic		0,046
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Source: The data is processed by the authors using SPSS 25

The asymp result may be seen in the normality test table above, which was performed using the SPSS 25 program and the Kolmogorov-Smirnov test. The study's sig. (2-tailed) was 0.200. As a result, this result exceeds the 0.05 significance level. Based on the findings of the normality test, all variables in this study are normally distributed, indicating that they meet the requirements.

The significance of the regression line coefficient and its linearity are next checked using a test for linearity at a significance level of 0.05, based on the regression line that has been created. The linearity test states that two variables have a linear connection if the significance (linearity) is less than 0.05.

Table 4 Linearity Test between Perceived Organizational Support with OCB

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
OCB * POS	Between Groups	(Combined)	662,890	21	31,566	4,536	0,000
		Linearity	445,871	1	445,871	64,078	0,000
		Deviation from Linearity	217,019	20	10,851	1,559	0,077
	Within Groups		737,579	106	6,958		
	Total		1400,469	127			

Source: The data is processed by the authors using SPSS 25

Table 5 Linearity Test between Job Satisfaction with OCB

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
OCB * Job Satisf action	Between Groups	(Combined)	561,155	19	29,534	3,800	0,000
		Linearity	387,643	1	387,643	49,881	0,000
		Deviation from Linearity	173,512	18	9,640	1,240	0,243
	Within Groups		839,314	108	7,771		
	Total		1400,469	127			

Source: The data is processed by the authors using SPSS 25

Because the value of Sig. Linearity 0.05, each X variable has a linearity value, namely the Perceived Organizational Support variable (X1) of 0.000 and the Job Satisfaction variable (X2) of 0.000 in the two linearity test tables, it can be said that each X variable has a linear relationship to organizational citizenship variable.

Table 6 Multicollinearity Test Results

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Coll. Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,007	1,521		3,950	0,000		
	POS	0,334	0,043	0,493	7,809	0,000	0,975	1,026
	Kep.Kerja	0,352	0,050	0,448	7,092	0,000	0,975	1,026

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour

Source: The data is processed by the authors using SPSS 25

According to the table above, the VIFs for the variables Perception of Organizational Support (X1) and Job Satisfaction (X2) are 1.026 and 1.026, respectively. If the VIF value of the two variables is less than 5, there is no evidence of multicollinearity between the two independent variables.

Table 7 Heteroscedasticity Test Results

Correlations					
			Unstandardized Residual	POS	Job Satisfaction
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1,000	0,034	-0,049
		Sig. (2-tailed)		0,707	0,580
		N	128	128	128
	POS	Correlation Coefficient	0,034	1,000	0,142
		Sig. (2-tailed)	0,707		0,111
		N	128	128	128
	Job Satisfaction	Correlation Coefficient	-0,049	0,142	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,580	0,111	
		N	128	128	128

Source: The data is processed by the authors using SPSS 25

The connection between perceived organizational support and Unstandardized Residual has a significance value of 0.707, while the correlation between job satisfaction & Unstandardized Residual has a significance level of 0.580, according to the test results. Because the correlation of the two independent variables has a significance value of > 0.05 , the regression model does not have a heteroscedasticity problem.

Table 8 Result of Multiple Linear Regression

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,007	1,521		3,950	0,000
	POS	0,334	0,043	0,493	7,809	0,000
	Kep.Kerja	0,352	0,050	0,448	7,092	0,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour

Source: The data is processed by the authors using SPSS 25

Based on the table above, the constant values and regression coefficient values are obtained with the following equation:

$$Y = 6,007 + 0,334X_1 + 0,352X_2$$

Based on the above equation, the constant value (a) is 6.007, which means that in the absence of independent variables, organizational citizenship behavior has reached 6.007. Furthermore, the perceived organizational support variable has a regression coefficient value of 0.334 and has a directional relationship because it is positive. With this, it shows that every time there is an increase in the value of the perceived organizational support variable (X1) by one unit with the assumption that the value of the other variables is fixed, there will also be an increase in the organizational citizenship behavior variable of 6.007 units and the perception of organizational support has a positive effect.

The job satisfaction variable (X2) has a regression coefficient value of 0.352 and has a directional relationship because it is positive. This indicates that if the value of the job satisfaction variable (X2) is increased by one unit while the values of the other variables remain constant, the organizational citizenship behavior variable will increase by 6.007 units, indicating that job satisfaction has a positive effect.

Table 9 t test results

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,007	1,521		3,950	0,000
	POS	0,334	0,043	0,493	7,809	0,000
	Kep.Kerja	0,352	0,050	0,448	7,092	0,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour

Source: The data is processed by the authors using SPSS 25

Hypothesis formulation 1 (H₁)

H₀ : Perceived organizational support has no effect on organizational citizenship behaviour of employees DINAS "X".

H_a : Perceived organizational support has an effect on organizational citizenship behaviour of employees DINAS "X".

Hypothesis formulation 2 (H₂)

H₀ : Job Satisfaction has no effect on organizational citizenship behaviour of employees DINAS "X".

H_a : Job Satisfaction has no effect on organizational citizenship behaviour of employees DINAS "X".

The basis of decision making is to compare t_{count} with t_{table} is as follows:

1. H₀ is accepted if $t_{\text{count}} < t_{\text{table}}$ (1.979) or the significance value is greater than 0.05.
2. H₀ is rejected if $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$ (1.979) or the significance value is less than 0.05

Perceived organizational support variable has a t-value of 7.809, as shown in the table above. The t_{count} value is then compared with the t_{table} value at $\alpha = 5\% : 2 = 2.5\%$ (2-sided test) with degrees of freedom (df) $nk-1$ or $128-2-1=125$, where "n" is the number of samples and "k" would be the number of independent variables. Based on these calculations, obtained t_{table} of 1.979, thus $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$ and the significance value of the organizational change variable is 0.000, thus $0.000 < 0.05$. It can be concluded that H₀ is rejected and H_a is accepted. This means that the perception of organizational support has an effect on organizational citizenship behaviour.

Job satisfaction variable has a t_{count} value of 7.092 and a significance value for the job satisfaction variable is 0.000, thus $0.000 < 0.05$. This shows that $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$ (1,979). It can be concluded that H₀ is rejected and H_a is accepted. This means that job satisfaction has an effect on organizational citizenship behaviour.

The F test is used to see if the entire model, which includes the independent variables of perceived organizational support and work satisfaction, is capable of predicting the dependent variable, organizational citizenship behavior. The following are the hypothesis formation and decision-making criteria:

Hypothesis formulation 3 (H₃)

H₀ : Perception of organizational support and job satisfaction can not predict organizational citizenship behaviour of employees DINAS "X".

H_a : Perception of organizational support and job satisfaction can predict organizational citizenship behaviour of employees DINAS "X".

The basis of decision making is:

- If $F_{count} < F_{table}$ or the significance value is greater than 0.05, then H_0 is accepted.
- If $F_{count} > F_{table}$ or the significance value is less than 0.05, then H_0 is rejected.

Table 10 F Test Results

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	719,757	2	359,878	66,085	.000 ^b
	Residual	680,712	125	5,446		
	Total	1400,469	127			

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Persepsi Dukungan Organisasi

Source: The data is processed by the authors using SPSS 25

The F_{count} achieved is 66,085, based on the above results. F_{count} is then compared to F_{table} , which is searched with a 95 percent confidence level using df 1 (number of variables-1) or $3-1 = 2$ and df 2 ($n-k-1$) or $128-2-1 = 125$. Based on these computations, F_{table} was found to be 3.07, indicating that $F_{count} > F_{table}$. The model feasibility test has a significance of 0.000, therefore $0.000 < 0.05$. It can be inferred that the organizational support and job satisfaction variables in the perception research model can determine organizational citizenship behavior of employees DINAS "X."

The coefficients of determination test is used to determine how well the independent variable can explain the dependent variable's variance.

Table 11 Result of the Coefficient of Determination

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 ^a	0,514	0,506	2,334

a. Predictors: (Constant), Kepuasan.Kerja, Persepsi Dukungan Organisasi

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour

Source: The data is processed by the authors using SPSS 25

Based on the coefficient of determination test above, it can be concluded that organizational citizenship behavior is influenced by perceptions of organizational

support and job satisfaction by 50.6%. While the remaining 49.4% is influenced by other factors outside the variables studied.

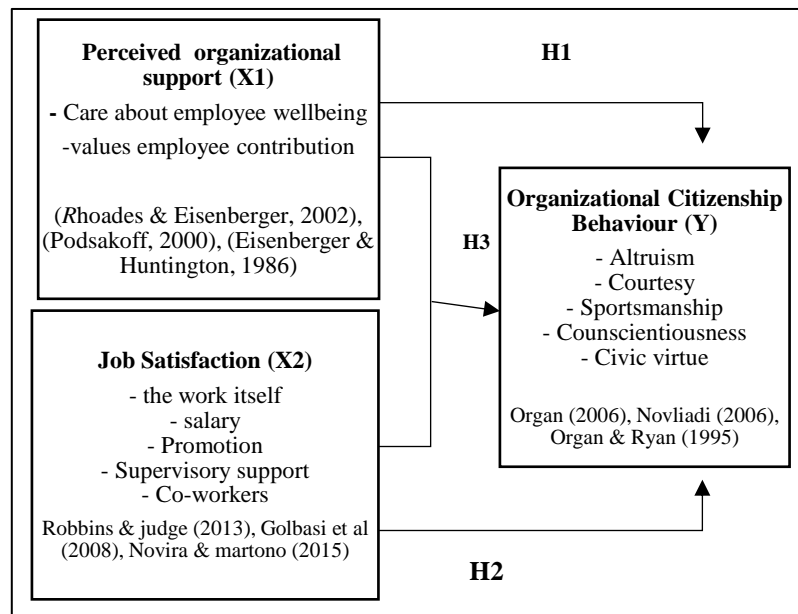


Figure 2 Research Model

CONCLUSIONS

Perceived organizational support has a positive and significant impact on organizational citizenship behaviour in DINAS "X" employees, which means that if the perception of organizational support is good, it can increase organizational citizenship behavior in DINAS "X" employees, and vice versa. This is evidenced by the t_{count} value of 7.809 > t_{table} 1.979. And the significance value is 0.000 < 0.05. Job satisfaction has positive and significant impact on organizational citizenship behaviour in DINAS "X" employees, which means if job satisfaction is good, it can increase organizational citizenship behavior in DINAS "X" employees, and vice versa. This is evidenced by the t_{count} value of 7.092 > t_{table} 1.979. And the significance value is 0.000 < 0.05. Perceptions of organizational support and job satisfaction together have a positive and significant impact on organizational citizenship behavior in DINAS "X" employees. This is evidenced by the F_{count} value of 66.085 > F_{table} 3.07. And the significance value is 0.000 < 0.05.

REFERENCES

Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the

- turnover process. *Journal of Management*. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(02\)00222-2](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(02)00222-2)
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, *31*(1), 180–190.
- Djastuti, I., Chabaqib, H., & Raharjo, M. (2010). Analisis Perilaku Ocb (Organizational Citizenship Behavior) Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. *Jurnal Manajemen*.
- Dwi Agustiningrum, S. (2016). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh OCB (Organizational Citizenship Behavior) (Studi pada PT.Angkasa Pura I Kantor Cabang Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, *4*(2), 212–225.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, *71*(3), 500–507.
- Golbasi, Z., Kelleci, M., & Dogan, S. (2008). Relationships between coping strategies, individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital nurses: Cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2008.06.009>
- HM, Muhdar. (2015). *Organizational Citizenship Behavior Perusahaan* (dr. S. Rahma, ed.). Sultan Amai Press IAIN SULTAN AMAI GORONTALO.
- Johana Susanti Gunawan, Pinkan Datun Solang, E. W. K. (2013). Organizational Citizenship Behavior Yang Berpengaruh Pada Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Konsumen Di Hotel Sheraton Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, *1*(2), 120–133.
- Karim, A. (2010). Pengaruh Disiplin, Etos Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai Administrator Pelabuhan Tanjung Priok. *Widyariset; Pusbindiklat*, 21–30. Retrieved from widyariset.pusbindiklat.lipi.go.id
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Mariyanti, E. (2014). Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap

- Komitmen Organisasi (Studi Kasus Pada Perawat Rumah Sakit Swasta Di Kota Padang). *Jurnal Kom Tek Info Fakultas Ilmu Komputer*, 1(1), 38–45.
- Novliadi, F. (2006). Organizational Citizenship Behavior Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan Dan Persepsi Terhadap Dukungan Organisasional. *Management Analysis Journal*, 2(1), 39–46.
- Organ, D. W. (2015). Organizational Citizenship Behavior. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition* (Second Edi, Vol. 17). <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.22031-X>
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. In *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. <https://doi.org/10.4135/9781452231082>
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A Meta - Analytic Review Of Attitudinal And Dispositional Predictors Of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*. <https://doi.org/10.1111/J.1744-6570.1995.tb01781.x>
- Podsakoff, P. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*. [https://doi.org/10.1016/s0149-2063\(00\)00047-7](https://doi.org/10.1016/s0149-2063(00)00047-7)
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2002). *Management*, Pearson (Ninth Edit).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi Jilid II. Salemba Empat*.
- Shore, L. M. F., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment With Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.5.774>
- Trisnayani, K. M., & Vembriati, N. (2019). Pengaruh kepuasan kerja dan persepsi pada iklim organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan PT. Garuda Indonesia, (Persero), Tbk. Cabang Denpasar. *Jurnal Psikologi Udayana*, 6(02), 232. <https://doi.org/10.24843/jpu.2019.v06.i02.p02>