

Pengaruh POS Terhadap Service Oriented-Organizational Citizenship Behavior yang Dimediasi Oleh OC Pada Karyawan Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Se-Jawa Timur

(The Effect of POS on Service Oriented-Organizational Citizenship Behavior Mediated by OC on Employees of BPJS Ketenagakerjaan in East Java)

Shafira Khairunnisa*, Praptini Yulianti
Universitas Airlangga
Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
Email : shafira.khairunnisa-2021@feb.unair.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* (POS) terhadap *service-oriented organizational citizenship behaviour* (SOCB) dengan mediasi *organizational commitment* (OC). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *partial least square* dengan 108 responden karyawan bidang pelayanan se-Jawa Timur di BPJS Ketenagakerjaan. Variabel dependen (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah SOCB, variabel independen (X) yang digunakan adalah POS, dan variabel mediasi (Z) yang digunakan adalah OC. Hasil penelitian menunjukkan POS dapat mempengaruhi SOCB karyawan bidang pelayanan dengan hasil yang positif dan signifikan. POS juga menunjukkan dampak positif dan signifikan terhadap SOCB dengan dimediasi oleh OC.

Kata Kunci: *Perceived Organizational Support* (POS), *Organizational Commitment* (OC), dan *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour* (SOCB).

Abstract

This study aims to determine the effect of POS on SOCB with the mediating role of OC. This study uses a quantitative approach with the analytical technique used is partial least square with 108 respondents in the service sector employees throughout East Java at BPJS Ketenagakerjaan. The dependent variable used is the service-oriented organizational citizenship behavior, the independent variable is the POS, and the mediating variable is the POS. The results of the study indicate that perceived organizational support can affect the behavior of service-oriented organizational citizenship of service employees with positive and significant results. Perceived organizational support also shows a positive and significant impact on service-oriented organizational citizenship behavior mediated by OC.

Keywords: *Perceived Organizational Support* (POS), *Organizational Commitment* (OC), dan *Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour* (SOCB).

Pendahuluan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu badan yang menyelenggarakan terkait jaminan sosial di Indonesia, khususnya bagi pekerja. Pemerintah memberikan amanah kepada BPJS Ketenagakerjaan untuk menghimpun dan mengelola beberapa program seperti Program Jaminan Kematian (JK), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Perubahan – perubahan yang dialami oleh BPJS Ketenagakerjaan karena adanya perubahan – perubahan dari sisi eksternal organisasi yaitu perubahan di sektor ekonomi (market investasi yang lesu), sosial budaya (new normal, dominasi kelompok millenial, isu dampak bonus demografi, pandemi covid-19 terhadap dunia usaha dan ketenagakerjaan), teknologi (tuntutan untuk memberikan pelayanan digital) dan politik (*alignment* regulasi BPJS

Ketenagakerjaan, adanya otonomi daerah dan diberlakukannya Undang-Undang Cipta Kerja) yang mau tidak mau akan mendorong adanya perubahan strategi agar BPJS Ketenagakerjaan dapat menjawab tantangan perubahan tersebut dari sisi *customer*, *company*, dan *competitor*.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Kantor Wilayah Jawa Timur BPJS Ketenagakerjaan, saat ini yang menjadi permasalahan yang dirasakan karyawan bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan adalah adanya perubahan peraturan pemerintah dan organisasi, berubahnya sistem kerja yang menyebabkan pekerjaan lebih berat, kurangnya jumlah SDM di bidang pelayanan, perubahan kondisi eksternal karena adanya pandemi yang menuntut perubahan layanan, dan kondisi internal (data, teknologi, dan infrastruktur) yang belum siap untuk melakukan pelayanan secara digital. Disisi lain, sesuai *man power planning* bidang pelayanan

* Corresponding Author

terdapat gap atau kekurangan karyawan bidang pelayanan sebanyak 17 orang. Hal tersebut tentunya dapat berpengaruh pada kualitas layanan.

Untuk dapat melewati kondisi ini, tindakan *service-oriented organizational citizenship behavior* (SOCB) pada karyawan mampu menjadi solusi dalam menyelesaikan kendala- kendala yang sedang dihadapi oleh bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan se-Jawa Timur. SOCB merupakan perilaku diskresi dari karyawan yang melakukan kontak langsung dengan pelanggan yang dapat melampaui persyaratan peran formal karyawan (Bettencourt dan Brown, 1997). Perilaku diskresi pada karyawan dalam melakukan pekerjaan dapat muncul ketika organisasi memberikan support atau dukungan kepada karyawan, sehingga hal tersebut memunculkan persepsi dukungan organisasi pada diri karyawan atau dapat disebut dengan *perceived organization support* (POS).

Perceived organizational support (POS) merujuk pada kondisi sejauh mana persepsi karyawan mengetahui apabila perusahaan menghargai kontribusi yang diberikan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan (Eisenberger et al., 1986). Aselage dan Eisenberger (2003) menjelaskan ketika seorang individu mendapatkan sesuatu atau perlakuan yang positif dari orang lain, maka secara alamiah hal ini dapat menimbulkan tekanan secara psikologis dan rasa ingin membalas budi. Pada penelitian terdahulu menunjukkan jika POS mampu menciptakan SOCB pada karyawan (Wu dan Liu, 2014). Semakin kuatnya POS diharapkan mampu memunculkan ikatan secara sosio-emosional sehingga dapat memunculkan komitmen karyawan terhadap organisasinya atau dapat disebut dengan OC.

OC didefinisikan sebagai ikatan yang dirasakan oleh setiap karyawan yang lebih dari sekadar kesetiaan pasif terhadap suatu organisasi dan meliputi hubungan aktif dengan organisasi dimana dia berada, sehingga karyawan bersedia memberikan tenaga maupun pikiran yang dimilikinya untuk turut andil dalam kemajuan organisasi (Mowday, 1979). Sehingga atas dasar kondisi tersebut penelitian ini akan mengacu pada penelitian sebelumnya yang menunjukkan OC memediasi POS pada SOCB (Wu dan Liu, 2014). Selain itu, penerapan OC pada suatu organisasi yang bergerak pada bidang jasa menunjukkan dapat memediasi secara penuh POS pada SOCB (Wu dan Liu, 2014).

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini dilaksanakan pada BPJS Ketenagakerjaan se-Jawa Timur yang berjudul: “Pengaruh POS pada SOCB: Peran Mediasi OC pada Karyawan Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Se-Jawa Timur”.

Kajian Teori

Hubungan antara POS dengan OC

POS merupakan tingkat keyakinan karyawan terhadap bagaimana kontribusi yang dilakukan oleh mereka dapat dihargai oleh organisasinya serta bagaimana organisasi tersebut peduli terhadap mereka. POS memiliki peran yang

penting dalam meningkatkan komitmen karyawan terhadap suatu organisasi. POS akan memunculkan proses *social exchange* ketika karyawan merasa memiliki kewajiban untuk membantu dan mendukung organisasi dalam mencapai seluruh tujuannya dan berharap terdapat upaya yang lebih besar dalam menghasilkan penghargaan bagi organisasi (Yulianti, 2015). Menurut Donald dkk. (2016), POS merupakan konsep signifikan yang berguna untuk meningkatkan komitmen karyawan. Organ (1988), juga mengungkapkan bahwa karyawan yang memiliki POS tinggi, maka cenderung akan berkomitmen dan lebih bersukarela untuk melakukan pekerjaan yang ekstra atau *organizational citizenship behavior*. Menurut Greenberg dan Baron (1993), komitmen dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan alternatif dan bagaimana organisasi memperlakukan karyawannya. Kesempatan alternatif kerja berkaitan dengan kesempatan seseorang untuk mendapatkan pekerjaan lain. Semakin tingginya keyakinan atau rasa percaya diri untuk mendapatkan pekerjaan, maka semakin rendah komitmen dari karyawan tersebut. Sedangkan, perlakuan organisasi terhadap karyawan dapat mempengaruhi komitmen karena organisasi akan melakukan banyak hal untuk membantu karyawan baru dalam mempelajari hal – hal yang berkaitan dengan organisasi dan menjadi karyawan yang produktif. Perlakuan baik yang dilakukan oleh organisasi terhadap karyawan akan dapat menciptakan ikatan psikologis antara karyawan dengan organisasi tersebut. Berdasarkan hal telah dijelaskan di atas, hipotesis yang digunakan pada penelitian adalah sebagai berikut :

H1 : POS berhubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap OC.

Hubungan antara OC dengan SOCB

Secara umum, *organizational citizenship behavior* memiliki hubungan yang erat dengan *organizational citizenship behavior*. OC dapat terbentuk ketika karyawan dan organisasi mampu memunculkan dan mengembangkan minat yang lebih besar dalam memelihara hubungan kerja diantara mereka (Allen dan Meyer, 1990). *Organizational citizenship behavior* merupakan faktor yang sangat penting guna memperkuat *organizational citizenship behavior* (Lepine dkk., 2002). Menurut Hasani dkk. (2013), *organizational citizenship behavior* dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior*. *Organizational citizenship behavior* secara signifikan memiliki keterkaitan dengan beberapa aspek dari *organizational citizenship behavior*. Seorang karyawan yang berkomitmen terhadap organisasi akan menunjukkan pengorbanan, kebijaksanaan dan loyalitas. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang digunakan yaitu :

H2 : OC berhubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap SOCB.

Hubungan antara POS dengan SOCB (SOCB)

POS dan OCB merupakan dua konsep yang saling berhubungan dalam dunia manajemen. Kombinasi antara POS dan *organizational citizenship behavior* dapat

membawa suatu organisasi ke dalam kesuksesan. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002), POS mencakup dimensi-dimensi berbeda tentang perlakuan yang menguntungkan terhadap karyawan yang dapat meningkatkan loyalitas mereka. Penghargaan, kondisi kerja yang baik, dukungan atasan dan perlakuan yang adil memiliki keterkaitan dengan POS. Pada organisasi yang bersifat suportif, karyawan menganggap organisasi tersebut akan memberikan apresiasi terhadap pekerjaan dan kontribusi mereka. Karyawan yang memiliki tingkat POS yang tinggi akan merasa lebih senang rela untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya (Eisenberger dkk., 2001). Prinsip dari *social exchange theory* (SET) menunjukkan bahwa karyawan yang merasa dirinya dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan akan memunculkan rasa untuk membalas orientasi suportif perusahaan dengan kontribusi sukarela yang menguntungkan perusahaan (Organ, 1990). Bettencourt dkk. (2001) menyebutkan bahwa POS merupakan salah satu anteseden kemunculan SOCB pada karyawan. Sehingga, dengan demikian, POS dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap SOCB. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis peneliti yaitu:

H3 : POS berhubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap SOCB.

Hubungan antara POS, OC, dan SOCB

POS mengacu pada sebesar apakah persepsi karyawan mengetahui jika organisasi tempatnya bekerja menghargai kontribusi yang mereka berikan dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986). POS dapat diterapkan di suatu organisasi untuk menciptakan serangkaian persepsi dan pengalaman afektif positif oleh karyawan terhadap organisasi. Pengalaman emosional positif ini dapat meningkatkan performa serta komitmen karyawan terhadap organisasi (Wen dkk., 2019). Apabila organisasi memperlakukan karyawan dengan baik dan perbuatan tersebut dirasakan oleh karyawan, maka akan tercipta suatu ikatan psikologis atau komitmen antara karyawan dan organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasinya, maka karyawan tersebut akan bekerja semaksimal mungkin untuk organisasi tersebut, bahkan akan mengerjakan tugas-tugas yang bukan merupakan kewajibannya. Karyawan yang memiliki komitmen akan lebih cenderung melakukan segala hal demi keberhasilan organisasinya. Selain itu, apabila seorang karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan lebih senang untuk terlibat di dalam aktivitas atau rutinitas organisasi tersebut untuk meningkatkan nilai mereka dan mendukung keberhasilan organisasi (Teresa dkk., 2020). Organ (1988) juga mengungkapkan bahwa karyawan yang memiliki POS tinggi, maka cenderung akan berkomitmen dan lebih bersukarela untuk melakukan pekerjaan yang ekstra atau SOCB. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis peneliti yaitu :

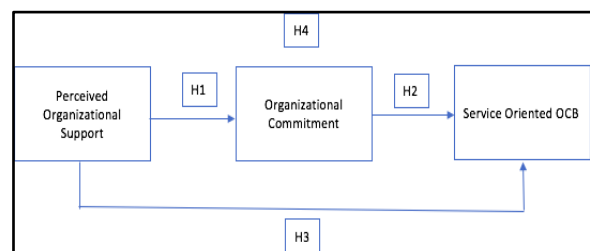
H4 : POS berhubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap SOCB dengan dimediasi oleh OC.

Metode

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai penelitian yang menggunakan beberapa variabel dan mencari keterkaitan yang ada di antara variabel (Neuman, 2014). Penelitian kuantitatif ini digunakan untuk meminimalisir atau menghilangkan subjektivitas dalam penelitian yang dilakukan karena dalam pengumpulan dan analisis datanya mengubah konstruk ke dalam angka kuantitatif (Neuman, 2014).

Rancangan dan Desain Penelitian

Kerangka konseptual yang ada pada penelitian ini ada pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini memanfaatkan data primer dan data sekunder sebagai sumber data. Data primer merupakan informasi yang didapatkan secara langsung dari responden yang berkaitan dengan variabel penelitian yang diteliti (Sekaran, 2006). Data primer didapatkan dari aktivitas survey dan pengisian kuisioner melalui *google form* yang dibagikan pada karyawan bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan se-Jawa Timur. Sementara itu, data sekunder merupakan informasi pendukung yang diperoleh dari beberapa bentuk sumber yang telah diolah, seperti arsip, artikel, jurnal, dokumen organisasi, buku, majalah dan sumber tulisan lainnya, baik berupa data internal organisasi atau data eksternal organisasi.

Populasi dan Sampel

Supardi (1993) menjelaskan populasi adalah kesatuan atau sekelompok individu pada lokasi dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan se-Jawa Timur sebanyak 140 orang. Populasi pada penelitian ini menggunakan karyawan bidang pelayanan se-Jawa Timur dikarenakan sesuai dengan kriteria variabel yang akan diteliti yaitu *service-oriented OCB*. Sampel merupakan sub kelompok atau sebagian dari populasi yang akan diteliti, sehingga peneliti akan mampu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi penelitian (Sekaran, 2006). Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan melakukan pemilihan anggota populasi dinilai mampu memberikan informasi secara detail dan maksimal (Etikan et al., 2016). Penentuan kriteria tertentu bertujuan agar dapat memberikan informasi yang maksimal. Kriteria sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja bertemu dan melayani pelanggan secara langsung yaitu karyawan bidang pelayanan. Sampel

yang digunakan dalam pengujian diambil menggunakan Rumus Slovin, yang diperoleh jumlah sampel sebanyak 104 orang.

Metode Analisis Data

Structural Equation Model (SEM) dengan berbasis *Partial Least Square* (PLS) digunakan sebagai teknik penelitian ini. Abdillah dan Jogiyanto (2015) menjelaskan bahwa *Partial Least Square* (PLS) merupakan sebuah teknik statistika yang dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. *Partial Least Square* (PLS) dapat digunakan untuk melakukan pengujian model pengukuran dan pengujian model struktural.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik pada responden yang disajikan meliputi usia dan jenis kelamin, pendidikan terakhir, serta lamanya masa kerja. Berdasarkan survei, diketahui bahwa total responden yang berusia 25 tahun ke bawah adalah sebanyak 2 orang (2%) yang terdiri dari 1 orang laki-laki dan 1 orang perempuan. Total responden yang berusia 25 - 35 tahun adalah sebanyak 70 orang (64,8%) yang terdiri dari 24 orang laki-laki dan 46 orang perempuan. Total responden yang berusia 36 - 45 tahun adalah sebanyak 24 orang (22%) yang terdiri dari 5 orang laki-laki dan 19 orang perempuan. Total responden yang berusia 46 - 55 tahun adalah sebanyak 11 orang (10%) yang terdiri dari 2 orang laki-laki dan 9 orang perempuan. Total responden yang berusia 55 tahun ke atas adalah sebanyak 1 orang (1%) yang terdiri dari 1 orang laki-laki. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dilihat bahwa responden terbanyak berasal dari karyawan yang berusia 25 - 35 tahun dengan persentase sebesar 65%. Sedangkan, total responden yang paling sedikit berasal dari karyawan yang berusia lebih dari 55 tahun atau dengan persentase sebesar 1%.

Berdasarkan pendidikan terakhir yang didapatkan, diketahui responden yang berpendidikan terakhir D3 adalah sebanyak 9 orang (8%). Responden memiliki pendidikan terakhir S1 adalah sebanyak 87 orang (81%). Responden yang memiliki pendidikan terakhir S2 adalah sebanyak 12 orang (11%). Berdasarkan hasil tersebut, dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan terakhir S1 menempati jumlah terbanyak dengan persentase sebesar 81%, sedangkan responden dengan pendidikan terakhir D3 menempati jumlah yang paling sedikit dengan persentase sebesar 8%.

Berdasarkan masa kerja, responden dengan masa kerja 1 hingga 5 tahun adalah sebanyak 39 orang (36%). Responden yang memiliki masa kerja selama 6 hingga 10 tahun adalah sebanyak 32 orang (30%). Responden yang memiliki masa kerja selama 11 hingga 15 tahun adalah sebanyak 18 orang (17%). Responden yang memiliki masa kerja lebih dari 15 tahun adalah sebanyak 19 orang (18%). Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa

sebagian besar responden telah bekerja selama 1 - 5 tahun di BPJS Ketenagakerjaan dengan presentase sebesar 36%.

Hasil Uji Outer Model

Pengujian outer model dilakukan untuk mengetahui apakah indikator dan variabel laten dapat diuji lebih lanjut atau tidak. Berdasarkan pengujian menggunakan SmartPLS 3.0, didapatkan nilai *outer loading* pada seluruh variabel sebesar $\geq 0,7$, sehingga seluruh indikator telah memenuhi kriteria *validity*.

Construct Validity

Hasil pengujian *construct validity* untuk menunjukkan sejauh mana suatu indikator dapat mengukur konstruk teori. Suatu variabel dikatakan valid apabila memiliki nilai *average variance extracted* (AVE) diatas 0,5. Hasil pengukuran *construct validity* dapat dilihat pada Tabel 1. Nilai AVE pada ketiga variabel menunjukkan nilai lebih dari 0,5, sehingga ketiga variabel dapat dikatakan valid.

Composite Reliability

Composite reliability adalah suatu ukuran yang berguna dalam mengevaluasi reliabilitas konstruk. Penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha* dan juga nilai *composite reliability* untuk mengukur *composite reliability*. Variabel dapat dikategorikan baik jika nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* memiliki nilai lebih dari 0,7. Berikut pada Tabel 2 disajikan hasil dari pengujian *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Hasil analisis menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* bernilai $> 0,7$, sehingga seluruh variabel memenuhi syarat reliabel.

Tabel 1. Hasil Pengujian Construct Validity

	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
OC	0,546	Valid
POS	0,668	Valid
SOCB	0,623	Valid

Sumber : data primer, 2021

Tabel 2. Hasil Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Keterangan
OC	0,964	0,968	0,967	Reliabel
POS	0,928	0,934	0,941	Reliabel
SOCB	0,959	0,963	0,963	Reliabel

Sumber : data primer, 2021

Hasil Pengujian Hipotesis

Nilai t-statistik dan nilai probabilitas dilihat untuk menentukan hasil uji hipotesis. Untuk nilai probabilitas, nilai p-value dengan α sebesar 5% adalah $< 0,05$. Nilai t-tabel untuk α sebesar 5% adalah 1,960. Dengan demikian

suatu hipotesis dapat diterima apabila nilai *t*-statistik lebih besar dari *t*-tabel. Proses *bootstrapping* pada metode Smart PLS 3.0 dilakukan untuk menguji hipotesis, sehingga dapat diketahui bagaimana hubungan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen seperti yang disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji *Bootstrapping*

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
OC - SOCB	0,521	5,181	0,000
POS - OC	0,709	15,813	0,000
POS - SOCB	0,256	2,781	0,006

Sumber : data primer, 2021

Tabel 3. menunjukkan hasil bahwa *path coefficients* yang menghubungkan variabel POS dengan variabel OC memiliki nilai *t-value* sebesar 15,813 dengan *p-value* sebesar 0,000 dimana nilai *p-value* bernilai lebih kecil dari 0,05 dan *t-value* lebih dari 1,960. Maka dapat disimpulkan POS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel OC. Nilai original sampel sebesar 0,709 menunjukkan bahwa variabel POS memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel OC. Dengan demikian hasil yang didapatkan sesuai dengan pernyataan Hipotesis 1 yaitu POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap OC, sehingga Hipotesis 1 diterima.

Berdasarkan hasil *t-value* yang diperoleh dari *path coefficients* yang menghubungkan variabel OC dengan variabel *service-oriented organizational citizen behavior* adalah sebesar 5,181 dengan *p-value* sebesar 0,000 yang mana *t-value* lebih besar dari 1,96 dan *p-value* lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan variabel OC mempengaruhi variabel SOCB secara signifikan. Nilai original sample sebesar 0,612 menunjukkan bahwa variabel OC berpengaruh terhadap variabel SOCB secara positif. Sehingga berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh sesuai dengan pernyataan yang ada pada Hipotesis 2 bahwa OC memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap SOCB, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 2 diterima.

T-value dari *path coefficients* yang menghubungkan variabel POS dengan variabel SOCB adalah sebesar 2,781 dengan *p-value* sebesar 0,006. Hasil original sampel bernilai 0,256 yang berarti positif. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan variabel POS memiliki pengaruh terhadap variabel SOCB secara positif dan signifikan, maka dari itu Hipotesis 3 dapat diterima.

Hasil pengujian *specific indirect* guna mengetahui bagaimana pengaruh mediasi OC terhadap hubungan POS dan SOCB disajikan pada Tabel 4. Hasil menunjukkan nilai original sample sebesar 0,369 serta nilai *t* hitung 5,034 > *t*-tabel (1,960) dan *p-value* 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa POS melalui OC mampu memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap SOCB. Maka dari itu, Hipotesis 4 dapat diterima.

Pembahasan

Tingginya pengaruh POS terhadap OC dikarenakan perlakuan baik yang diberikan oleh organisasi, baik itu berupa penghargaan, bantuan, serta bentuk support lainnya kepada karyawan akan meningkatkan persepsi dari karyawan tersebut bahwa organisasi peduli dan perhatian kepadanya. Hal ini juga kemudian dapat memunculkan suatu ikatan secara emosional antara karyawan dengan organisasinya. Pernyataan ini didukung oleh Greenberg dan Baron (1993) yang menyebutkan bahwa komitmen dapat dipengaruhi oleh bagaimana organisasi memperlakukan karyawannya. Perlakuan baik berupa support yang diberikan oleh organisasi terhadap karyawan akan dapat menciptakan ikatan psikologis antara karyawan dengan organisasi tersebut. Pada beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa POS dapat meningkatkan OC (Jehanzeb, 2020; Wu dan Liu, 2014; Wang, 2009). Hakkak dkk. (2014) juga menyebutkan bahwa adanya hubungan yang berbanding lurus antara perasaan karyawan tentang dukungan yang diberikan oleh organisasi dengan komitmen yang muncul.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa semakin tinggi OC, maka SOCB yang ditimbulkan juga akan semakin besar (Wu dan Liu, 2014). Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya di mana variabel OC dan variabel OCB berhubungan secara positif dan signifikan (Badiane dan Chantal, 2017; Wombacher dan Felfe, 2017; Shafazawana dkk., 2016). Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa, semakin meningkatnya komitmen karyawan terhadap perusahaan, maka perilaku *organizational citizenship behavior* akan semakin meningkat. Karyawan yang mempunyai komitmen yang besar terhadap organisasinya, maka karyawan tersebut akan bekerja semaksimal mungkin untuk organisasi tersebut, bahkan akan mengerjakan tugas – tugas yang bukan merupakan kewajibannya. Karyawan yang telah berkomitmen pada dirinya sendiri untuk suatu tugas, akan menyelesaikan tugasnya hingga tuntas, bahkan jika karyawan tersebut mengalami hambatan selama proses tersebut. Komitmen yang ia miliki akan selalu mendorongnya dalam melewati tantangan (Badiane dan Chantal, 2017). Komitmen tinggi akan cenderung membuat karyawan senang untuk terlibat dalam aktivitas pada organisasi guna meningkatkan nilai yang mereka miliki dan mendukung organisasi tersebut. Hal ini karena karyawan tersebut ingin tetap berada pada pekerjaannya serta menyelaraskannya dengan tujuan organisasi.

Hasil penelitian ini mengenai hubungan POS dengan SOCB sesuai dengan penelitian sebelumnya dari Wu dan Liu (2014) bahwa POS memiliki hubungan positif dengan SOCB, namun tidak signifikan. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa peran POS mampu memunculkan SOCB, namun perannya tidak berpengaruh terlalu besar. Hasil uji ini didukung oleh penelitian Bettencourt dkk. (2001) yang menunjukkan hubungan antara POS dan SOCB berhubungan positif, namun penelitian ini tidak menjelaskan signifikansi diantara kedua variabel tersebut. Kondisi ini mendukung teori *social exchange theory* dan *norm of reciprocity* yang menjelaskan bahwa karyawan

yang merasa dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan akan memunculkan rasa untuk membalas dukungan yang diberikan oleh organisasi sebagai timbal balik dengan memberikan kontribusi sukarela yang menguntungkan perusahaan (Shore & Wayne, 1993). Beberapa dukungan yang diberikan kepada karyawan oleh BPJS Ketenagakerjaan meliputi tunjangan, medical check-up rutin, tunjangan kebutuhan seperti penggantian biaya sepatu dan seragam, beasiswa pendidikan untuk karyawan, bentuk perlindungan serta keselamatan karyawan selama pandemi, dan masih banyak lagi. Hal-hal itu mampu meningkatkan persepsi karyawan terkait dukungan yang diberikan perusahaan, sehingga sebagai bentuk balas budi karyawan khususnya bidang pelayanan melakukan perilaku ekstra pada pekerjaannya.

Hasil dari penelitian ini mengenai pengaruh mediasi OC pada hubungan antara POS dengan SOCB didukung oleh pernyataan Piercy dkk. (2006) yang menyebutkan bahwa commitment dapat berperan sebagai mediator dalam hubungan antara POS dan organizational citizenship behavior. Organ (1988) juga mengungkapkan bahwa karyawan yang memiliki POS tinggi, maka cenderung akan berkomitmen dan lebih bersukarela untuk melakukan pekerjaan yang ekstra atau SOCB. Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian Wu dan Liu (2018) yang menunjukkan jika OC memberikan pengaruh mediasi pada hubungan antara POS dengan SOCB, Hakkak dkk. (2014) juga menyebutkan bahwa semakin tingginya perasaan karyawan tentang dukungan yang diberikan oleh perusahaannya, maka akan semakin besar pula tingkat komitmen karyawan tersebut terhadap perusahaan. Menurut Teresa dkk. (2020), ketika seorang karyawan mendapatkan perlakuan yang baik dari organisasinya, maka akan tercipta suatu ikatan psikologis atau komitmen antara karyawan dan organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasinya, maka karyawan tersebut akan bekerja semaksimal mungkin untuk organisasi tersebut, bahkan akan mengerjakan tugas-tugas yang bukan merupakan kewajibannya.

Simpulan dan Implikasi

Karyawan bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan se-Jawa Timur menunjukkan POS yang diterima oleh karyawan mampu memunculkan OC pada karyawan. Selain itu, POS yang diterima oleh karyawan bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan se-Jawa Timur terbukti dapat memunculkan SOCB pada karyawan. Selain itu, POS yang dirasakan karyawan serta disaat yang sama disertai OC juga mampu memunculkan SOCB. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang sudah dilaksanakan. Saran bagi perusahaan yaitu perusahaan harus tetap memperhatikan dan mempertahankan kesejahteraan karyawan agar mereka tetap berkinerja baik dan tidak berpindah ke perusahaan lain. SOCB yang dilakukan oleh karyawan bidang pelayanan perlu dipertahankan dan ditingkatkan guna memberikan *service* yang baik dan memuaskan bagi pelanggan sehingga mampu meningkatkan performa dan citra organisasi di mata masyarakat.

Referensi

- Abdillah, Willy dan Jogiyanto. (2015). Partial Least Square (PLS). Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 337-348.
- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contract: A theoretical integration. *Journal of organizational behavior*, 24(5): 491-509.
- Badiane, K. and Y. M. Chantal. (2017). Investigating the relationship between organizational citizenship behavior, organizational commitment and satisfaction among church community members in D.R. Congo: assessing the relevance of believing and belonging. *British Journal of Economics, Finance and Management Sciences*. 13(2).
- Bettencourt, L.A. and Brown, S.W. (1997) Contact Employee: Relationships among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behaviors. *Journal of Retailing*, 73, 39-61.
- Bettencourt, L. A., M. L. Meuter, and K. P. Gwinner. (2001). A comparison of attitude, personality, and knowledge predictors of service-oriented organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*. 86(1): 29-41.
- Donald MF, Hlanganipai N, Richard S. (2016). The relationship between perceived organizational support and organizational commitment among academics: The mediating effect of job satisfaction. *Investment Management and Financial Innovations*. 13(3):267-73.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., and Rhoades, L. (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86 (1), 42-51.
- Eisenberger, R., I. L. Sucharski, and L. Rhoades. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*. 87(3): 565-573.
- Eisenberger, R., R. Huntington, S. Hutchison, and D. Sowa. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 71(3): 500-507.
- Etikan, I., S. A. Musa, and R. S. Alkassim. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*. 5(1): 1-4.
- Greenberg and Baron. (1993). *Behavior in Organizations* (Fourth Edition). Boston: Allyn and Bacon.
- Hasani K, Boroujerdi SS, Sheikhesmaeili S. (2013). The effect of organizational citizenship behavior on organizational commitment. *Global Business Perspectives*. 1(4):452-70.
- Hakkak, M., M. A. H. Gashti, and K. Nawaser. (2014). The relationship between perceived organizational support & job satisfaction with organizational commitment. *Entrepreneurship and Innovation Management Journal*. 2(3): 194-202.

- Jehanzeb, K. (2020). Does perceived organizational support and employee development influence organizational citizenship behavior? Person-organization fit as moderator. *European Journal of Training and Development*. 2046-9012.
- LePine, J. A., A. Erezm and D. R. Johnson. (2002). The nature and dimensioanlity of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. 87(1): 52-65.
- R. M., and Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14: 224-247.
- Neuman, W. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches Seventh Edition*. Assex: Pearson Education Limited.
- Mowday, R. T., Steers. R. M., and Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14: 224-247.
- Piercy, N. F., D. W. Cravens, N. Lane, D.W. Vorhies. 2006. Driving organizational citizenship behaviors and salesperson in-role behavior performance: The role of management control and perceived organizational support. *J. Acad. Mark. Sci.* 34: 244–262.
- Rhoades, L., and Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*. 87(4), 698.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods For Business*. Edisi 4. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Shafazawana, M. Tharikh, C. Y. Ying, Zuliawati, M. Saad, K. Sukumaran. (2016). Managing job attitudes the roles of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behaviors. *Procedia Economics and Finance*. 35: 604 – 611.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774-780.
- Supardi. (1993). Populasi dan sampel penelitian. *UNISIA*. 17(13).
- Teresa, A. Q., A. C. Yasmina, and P. Sangwon. (2020). The sequential relationships of hotel employees' perceived justice, commitment, and organizational citizenship *Behavior* in a high unemployment context. *Tourism Management Perspectives*. 35. 100676.
- Wang, M. L. (2009). Does organizational support promote citizenship in service settings? The moderating role of service climate. *The Journal of Social Psychology*. 146(6): 648 – 676.
- Wen, S. Huang, and P. Hou. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfactionL a moderated mediation model. *International Journal of Hospitally Management*. 81: 120-130.
- Wombacher JC, Felfe J. (2017). Dual commitment in the organization: Effects of the interplay of team and organizational commitment on employee citizenship behavior, efficacy beliefs, and turnover intentions. *Journal of Vocational Behavior*. 102(March 2016):1–14.
- Wu, C. and N. Liu. (2014). Perceived organizational support, organizational commitment and service-oriented organizational citizenship behaviors. *International Journal of Business and Information*. 9(1): 61-88.
- Yulianti, P. (2015). *Work Engagement in the Work Place: The Role of Procedural Justice, Perceived Organizational Support and Organizational Trust*. *Advances in Social Research Journal*, 2(8), 155-163.