

**PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN PENGARUHNYA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN JOB SATISFACTION
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Karyawan Jawa Timur Park 1)**

Lailiy Anisatul Maula
Tri Wulida Afrianty
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
Email: Lailiymaula@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the influence of perceived organizational support (POS) on organizational citizenship behavior (OCB) mediated by job satisfaction. The respondents of this research were 174 employees of Jawa Timur Park 1. To test the hypotheses a hierarchical regression analysis was conducted using SPSS version 21. The result showed that 1) there was a positive effect of perceived organizational support on job satisfaction 2) there was a positive effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior 3) there was a positive effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior. In addition, 4) job satisfaction was confirmed as a mediating variable on the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior in Jawa Timur Park 1.

Keywords: *Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support (POS)* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* yang dimediasi oleh *job satisfaction*. Responden dalam penelitian ini adalah 174 karyawan Jawa Timur Park 1. Untuk menguji hipotesis menggunakan *hierarchical regression analysis* dengan bantuan SPSS versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) terdapat pengaruh positif *perceived organizational support* terhadap *job satisfaction* 2) terdapat pengaruh positif *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*, 3) terdapat pengaruh positif *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior*. Selain itu 4) *job satisfaction* terbukti sebagai variabel mediasi pada pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* di Jawa Timur Park 1.

Kata Kunci: *Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior.*

PENDAHULUAN

Perhatian utama para ahli teori dan praktisi organisasional adalah untuk mencapai efektifitas organisasi (Miao, 2011). Stamper dan Dyne (2011) dalam Titisari (2014:6) mengungkapkan bahwa *organizational citizenship behavior (OCB)*, merupakan salah satu perilaku yang memiliki peran penting bagi peningkatan efektifitas sebuah perusahaan. Menurut Novliadi (2007) seorang karyawan diharapkan memiliki sebuah inisiatif untuk melakukan kegiatan yang tidak hanya mencakup perilaku sesuai kewajibannya saja (*in role*) tetapi juga *extra role* atau diluar tanggung jawab kerjanya yang dapat member manfaat bagi organisasi yang disebut dengan *organizational citizenship behavior*. Oleh karena itu perlu bagi perusahaan mengetahui bagaimana perilaku *OCB* karyawan dalam perusahaan serta faktor-faktor yang mempengaruhi *OCB*. Menurut Rastgar *et al.* (2014) salah satu faktor yang penting untuk melakukan perilaku *extra role* oleh sumber daya manusia di organisasi adalah adanya dukungan organisasi.

Secara keseluruhan penelitian terdahulu mengenai pengaruh *perceived organizational support* atau persepsi dukungan organisasi terhadap *OCB* dan kepuasan kerja masih menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Dalam Sari *et al.* (2014) menemukan bahwa *perceived organizational support* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian Miao (2011) serta Novira (2015) yang menemukan adanya sebuah pengaruh yang signifikan *POS* pada *OCB*. Selain itu penelitian Mehboob dan Bhutto (2012) menunjukkan bahwa kepuasan kerja bukanlah prediktor atau penentu utama dari *OCB* karena kepuasan kerja tidak berpengaruh positif dan hanya berpengaruh parsial terhadap beberapa dimensi *OCB*. Sehingga diperlukan analisis lebih lanjut pengaruh *POS* terhadap *OCB* melalui *job satisfaction*.

Mengenai objek penelitian-penelitian *OCB* sebelumnya, yang mayoritas dilakukan di organisasi pelayanan publik seperti Universitas atau sekolah seperti pada penelitian; Mehboob dan Bhutto (2012); Sari *et al.* (2014), sektor perbankan seperti penelitian Waileruny, (2014), dan rumah sakit seperti penelitian Rastgar *et al.* (2014). Berdasarkan hal tersebut peneliti menyimpulkan bahwa, masih jarang penelitian yang mengaitkan antara pengaruh *POS* dengan *OCB* dan kepuasan kerja yang mengambil objek penelitian di organisasi bisnis pariwisata. Walaupun demikian penelitian mengenai *OCB* di sektor perhotelan

sudah beberapa kali dilakukan, seperti penelitian Colakoglu *et al.* (2010).

Berdasarkan *gap* tersebut, maka penelitian ini dilakukan pada karyawan Jawa Timur Park 1, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata. Berdasar pada *social exchange theory (SET)* atau teori pertukaran sosial, yang merupakan teori yang membahas masalah pertukaran sumberdaya material maupun simbolik antara dua orang atau lebih yang saling memberi keuntungan. Jawa Timur Park 1 merupakan perusahaan yang bergerak di bisnis pariwisata dan anggota Jawa Timur Park Group, beralamat di Jalan Kartika Nomor 2, Kota Batu, Jawa Timur. Bisa disimpulkan bahwa Jawa Timur Park 1, sebagai salah satu lokasi wisata di Kota Batu tentunya memberikan sumbangan bagi pendapatan Kota Batu, yang mendapat julukan sebagai kota wisata di Indonesia.

Berdasarkan pra *research* yang dilakukan dengan mewawancarai manajer *Human Resource Departement (HRD)* Jawa Timur Park 1, dukungan organisasi yang telah diberikan pihak manajemen Jawa Timur Park 1 kepada karyawannya seperti terjalinnya komunikasi yang terbuka antara karyawan dengan pihak manajemen Jawa Timur Park 1. Pihak manajemen Jawa Timur Park 1 juga peduli terhadap kesejahteraan karyawannya salah satu buktinya adalah adanya program rekreasi bersama, dan pengikutan di Badan Penyelenggara Jaminan Soisal (BPJS) kesehatan bagi karyawan.

Di Jawa Timur Park 1 karyawan dan atasan saling bekerjasama dalam setiap bidang kerja, terbukti dengan di laksanakan nya bidang pekerjaan secara kelompok. *OCB* bisa menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja, (Podsakoff *et al.*, 2000). Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini dirasa relevan untuk dilakukan di Jawa Timur Park 1, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “*Perceived Organizational Support* dan Pengaruhnya Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada karyawan Jawa Timur Park 1)”

KAJIAN PUSTAKA

Teori Pertukaran Sosial

Menurut Cropanzano dan Mitchell (2005) teori pertukaran sosial merupakan salah satu konsep yang paling berpengaruh dalam memahami perilaku organisasi. Dalam teori pertukaran sosial dikenal adanya norma timbal balik (*norm of reciprocity*). Menurut Gouldner 1960 (dalam Putra, 2013) karyawan yang telah merasa

mendapat sebuah perlakuan yang baik dari organisasinya, maka karyawan tersebut akan merasa wajib membalas perlakuan yang baik yang diterima dari organisasinya dengan sebuah perlakuan yang baik dan menguntungkan juga. Disamping hal tersebut dalam teori pertukaran sosial menjelaskan bahwa sesuatu yang diterima dari pihak lain akan lebih dihargai jika dikarenakan kerelaan hati (secara sukarela) bukan karena kewajiban membalas berdasar tuntutan situasi dan kondisi pada saat itu (Blau; Cotteral, dalam Novliadi, 2007).

Perceived Organizational Support (POS)

Persepsi dukungan organisasi yang dirasakan merupakan tingkat sejauh mana para pekerja mempercayai bahwa organisasi menilai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan (Robbins dan Judge, 2015:47). Adapun untuk mengukur POS kedua aspek dari POS yaitu penghargaan organisasi terhadap kontribusi karyawan serta perhatian organisasi terhadap kehidupan karyawan digunakan untuk pengukuran dengan versi kuesioner yang lebih sederhana, (Eisenberger *et al.* 2002). Adapun anteseden yang membentuk POS menurut Eisenberger *et al.* (2002) antara lain:

- a. Keadilan: menyangkut keadilan dalam pembagian sumber daya di organisasi yang dirasakan oleh karyawan.
- b. Dukungan atasan: karyawan mengembangkan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka.
- c. Penghargaan dan kondisi kerja: Bentuk dari penghargaan organisasi dan kondisi kerja tersebut seperti pengakuan, gaji dan kesempatan promosi, serta keamanan dalam bekerja.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Terdapat 5 dimensi dari OCB yang dikemukakan oleh Organ *et al.* 1998 (dalam Titisari, 2014:7-8) sebagai berikut:

1) *Altruism*

Merupakan perilaku menolong rekan kerja. Karyawan yang *altruism* akan bersedia memberikan bantuan kepada rekan kerjanya atau karyawan lain yang mengalami kesulitan dalam bekerja.

2) *Conscientiousness*

Merupakan perilaku karyawan yang patuh terhadap aturan perusahaan, dan berusaha melebihi ekspektasi perusahaan.

3) *Sportmanship*

Merupakan perilaku karyawan yang sportif dan positif yang memberikan toleransi kepada situasi yang kurang ideal yang terjadi diperusahaan.

4) *Courtesy*

Perilaku menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerjanya, agar terhindar dari berbagai konflik antar pribadi.

5) *Civic Virtue*

Merupakan perilaku seorang karyawan yang bertanggung jawab pada keberlangsungan organisasinya. Perilaku ini seperti mengikuti setiap perubahan yang dialami organisasi, melindungi asset perusahaan dan citra perusahaan.

Penelitian ini menggunakan tiga dimensi dari OCB yaitu *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportmanship*. Hal tersebut karena ketiga dimensi tersebut lebih relevan dengan konteks Asia, selain itu *altruism* dan *conscientiousness* menjadi kategori sentral dari OCB (Chen, Hui, dan Sego, dalam Afrianty, 2013:80) disamping itu juga lebih sesuai dengan kondisi kerja para karyawan Jawa Timur Park 1.

Job Satisfaction (Kepuasan kerja)

Ada dua pendekatan yang berbeda dalam mempelajari *job satisfaction*. Pendekatan pertama dengan *facet* dari pekerjaan secara spesifik (seperti gaji, dukungan atasan, pekerjaan itu sendiri, kondisi kerja, promosi dan rekan kerja) dan pendekatan kedua adalah dengan aspek secara umum dari pekerjaan (Spector dalam Afrianty, 2013:42). Sutrisno (2009:78) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Dalam penelitian ini untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan berdasar pendekatan secara umum dari pekerjaan, seperti "Secara keseluruhan, saya puas dengan pekerjaan saya." berdasar item yang dikembangkan oleh Cammann *et al.* 1983 (dalam Afrianty, 2013) yang mengukur kepuasan kerja secara keseluruhan dari pekerjaan karyawan.

Keterkaitan antara Perceived organizational support (POS) dan Organizational Citizenship Behavior (OCB)

POS diyakini mampu meningkatkan OCB karyawan di perusahaan. Jika perusahaan telah memberikan dukungan organisasional yang kemudian dirasakan secara nyata oleh karyawan, karyawan akan merasa lebih nyaman, lebih dihargai atas kontribusinya dan merasa dipedulikan oleh organisasi. Karyawan merasa memiliki perusahaan serta lebih mudah untuk melakukan *extra role* terhadap perusahaan, perilaku *extra*

role tersebut biasa disebut *organizational citizenship behavior*.

Dalam teori pertukaran sosial suatu tindakan yang ditunjukkan oleh seseorang tergantung pada reaksi menguntungkan yang didapatkan dari pihak lain. Karyawan dan atasan menerapkan norma timbal balik dalam sebuah hubungan, mereka akan membalas perlakuan menguntungkan dari salah satu pihak, yang kemudian mengarah pada hasil yang menguntungkan bagi keduanya (Rhoades dan Eisenberger, 2002:698). Teori pertukaran sosial bisa menjelaskan bahwa semakin tinggi persepsi terhadap dukungan organisasi yang diberikan kepada karyawan maka semakin meningkat pula *OCB* dikaryawan. Singkatnya karyawan yang mendapat dukungan dari organisasi merasa memiliki kewajiban untuk membalas perlakuan tersebut dengan perilaku yang menguntungkan organisasi, seperti terlibat dalam *OCB*.

Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Novira (2015) serta Rastgar *et al.* (2014) yang menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel persepsi dukungan organisasi dan perilaku kewargaan organisasi atau *OCB*.

Hipotesis

- H1: terdapat pengaruh positif dan signifikan *Perceived Organizational Support* (X) terhadap *Job Satisfaction* (Z).
- H2: terdapat pengaruh positif dan signifikan *Perceived Organizational Support* (X) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).
- H3: terdapat pengaruh positif dan signifikan *Job Satisfaction* (Z) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).
- H4: terdapat pengaruh positif dan signifikan *perceived organizational support* (X) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) melalui *Job Satisfaction*(Z).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjenis penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini berlokasi di Jawa Timur Park 1 beralamat di jalan kartika No. 2 Kota Batu, Jawa Timur. Teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster sampling* dan diperoleh sampel penelitian sebanyak 174 karyawan Jawa Timur Park 1. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner dengan menggunakan skala *likert* 1-5, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju dan dianalisis

menggunakan *hierarchical regression analysis* dengan bantuan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 21.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 *hierarchical regression analysis* berikut.

Tabel 1. Hasil Hierarchical Regression Analysis untuk Pengujian hipotesis

Variabel Independen	Model 1	Model 2	Model 3
	<i>Job Satisfaction</i> (Z)	<i>OCB</i> (Y)	<i>OCB</i> (Y)
	β	β	β
POS(X)	0,411***	0,498***	0,354***
Adjusted R ²	0,164	0,243	0,243
F	35,007***	56,682***	56,682***
Job Satisfaction(Z)			0,350***
Adjusted R ²			0,342
Δ Adjusted R ²			0,099
F			45,978***

***) signifikan pada $p < 0,001$

Sumber: Olah data primer, 2017.

Berdasarkan tabel 1 *hierarchical regression analysis* dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel penelitian yang dapat diuraikan dalam pembahasan sebagai berikut:

Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Job Satisfaction*

Pengujian hipotesis 1 dengan melihat model 1 pada tabel 1. Diketahui bahwa variabel *perceived organizational support* berpengaruh langsung dan positif pada *job satisfaction* pada nilai signifikansi sebesar $p < 0,001$. Selain itu juga terbukti dengan nilai *standardized coefficients beta* (β) sebesar 0,411 dengan nilai $t_{hitung} = 5,917$ dan diketahui juga bahwa nilai *Adjusted R²* sebesar 0,164.

Disamping itu rata-rata skor atau nilai pada variabel *POS* berdasar pengujian dengan kuesioner yang dibagikan kepada karyawan, diperoleh *grand mean* sebesar 3,78, sehingga *POS* di Jawa Timur Park 1 tergolong baik. Bisa disimpulkan bahwa karyawan yang merasa organisasinya memberikan perhatian dan dukungan kepada dirinya akan membuat karyawan menampilkan sikap positifnya terhadap organisasi. Hal ini berarti hasil penelitian menerima hipotesis 1.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Colakoglu *et al.* (2010)

yang menemukan bahwa karyawan yang merasa organisasi mereka mendukung membuat mereka puas dengan pekerjaannya. Penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang telah dilakukan oleh Novira (2015), dan penelitian Waileruny (2014), yang menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif signifikan terhadap *job satisfaction* atau kepuasan kerja.

Pengaruh *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap *OCB*

Pengujian hipotesis 2 dengan melihat model 2 pada tabel 1. Diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $p < 0,001$ untuk variabel *perceived organizational support* terhadap *OCB* di Jawa Timur Park 1 terbukti dari nilai *standardized coefficients beta* (β) sebesar 0,498 dengan $t_{hitung} = 7,529$, serta *Adjusted R²* sebesar 0,243. Hal tersebut berarti *POS* memiliki pengaruh positif dan secara langsung terhadap *OCB* dan hipotesis 2 didukung.

Hasil tersebut sejalan dengan teori pertukaran sosial dan atas dasar norma timbal balik (*reciprocity norm*), karyawan yang memperoleh dukungan organisasional atau perlakuan dari organisasi yang dipersepsikan baik, akan memiliki rasa tanggung jawab (kewajiban) untuk membalas perlakuan tersebut dengan perlakuan yang baik pula yaitu dengan terlibat *OCB* di organisasi, diketahui bahwa *grand mean* variabel *OCB* sebesar 3,94 yang berarti *OCB* karyawan Jawa Timur Park 1 tergolong baik. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut juga dapat peneliti simpulkan bahwa salah satu balasan yang diberikan karyawan Jawa Timur Park 1 atas dukungan organisasional yang dirasakan kepada organisasi adalah dengan terlibat *OCB*. Singkatnya apabila *POS* meningkat maka juga akan meningkatkan perilaku kewargaan organisasi (*OCB*) karyawan di Jawa Timur Park 1.

Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Dari model 3 pada tabel 1 diketahui bahwa *job satisfaction* memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap timbulnya *organizational citizenship behavior* di Jawa Timur Park 1. Hal ini terbukti dengan nilai beta sebesar 0,350 dan dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,175 pada signifikansi $p < 0,001$. Hal tersebut juga berarti bahwa hipotesis 3 dalam penelitian ini dinyatakan didukung.

Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya, maupun keberadaannya di organisasi akan melakukan perilaku yang menguntungkan

bagi organisasi, diketahui bahwa *grand mean* variabel *job satisfaction* sebesar 4,12 yang berarti kepuasan kerja karyawan Jawa Timur Park 1 tergolong baik. Karyawan yang senang dengan keberadaan di organisasi, dan puas terhadap organisasi serta pekerjaannya kemudian berusaha terlibat *OCB*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *OCB* pada karyawan Jawa Timur Park 1, terbukti dengan nilai sig. 0,000 ($p < 0,001$). Hal tersebut berarti bahwa meningkatkan kepuasan kerja karyawan Jawa Timur Park 1 bisa meningkatkan *OCB* di Jawa Timur Park 1. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan yaitu penelitian Sari *et al.* (2014), Waileruny (2014), Novira (2015), yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *OCB*.

Pengaruh *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap *OCB* melalui *job satisfaction*

Untuk pengujian mediasi variabel *job satisfaction* pada pengaruh *POS* terhadap *OCB* terdapat empat kondisi yang harus dipenuhi (Baron dan Kenny 1986 dalam Afrianty, 2004):

- 1) Variabel *independent* harus memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel pemediasi. Variabel X terhadap Z harus signifikan
- 2) Variabel *independent* harus memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*. Variabel X terhadap Y harus signifikan.
- 3) Variabel pemediasi harus memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *dependent* (Variabel Z terhadap Y harus signifikan) pada saat *independent* telah dimasukkan dalam persamaan regresi; dan.
- 4) Pengaruh mediasi akan terjadi secara penuh (*fully mediation*) apabila pengaruh signifikan variabel *independent* terhadap variabel *dependent* menjadi tidak signifikan lagi pada saat variabel pemediasi dimasukkan dalam persamaan regresi.

Pengujian hipotesis 4 dilakukan berdasar 4 kondisi tersebut. Dapat dilihat bahwa pada model 1 dalam tabel 1 terlihat bahwa *POS* memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada karyawan Jawa Timur Park 1 dengan nilai probabilitas $p < 0,001$. Hal tersebut bisa terbukti dengan nilai beta (β) yang sebesar 0,411, selain itu juga nilai t_{hitung} sebesar 5,917 sehingga syarat pertama terpenuhi, yang berarti memiliki pengaruh positif signifikan.

Selanjutnya dalam model 2 dalam tabel 1 terlihat bahwa *POS* memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap *OCB* ($\beta = 0,498$; $t = 7,529$; $p < 0,001$) sehingga syarat kedua untuk pengujian mediasi juga terpenuhi. Pada model 3 dalam tabel 1 terlihat bahwa *POS* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *OCB* ($\beta = 0,354$; $t = 5,231$; $p < 0,001$), sehingga syarat ketiga juga terpenuhi. Setelah ketiga syarat uji mediasi telah terpenuhi, maka kemudian peneliti membandingkan pengaruh *POS* terhadap *OCB* terlihat bahwa pengaruh *POS* terhadap *OCB* melemah pada model 3 ($\beta = 0,354$; $t = 5,231$; $p < 0,001$) dibandingkan pada model 2 ($\beta = 0,498$; $t = 7,529$; $p < 0,001$). Berdasarkan perbandingan tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa *job satisfaction* memediasi (*partially mediation*) *POS* terhadap *OCB*. Hal ini berarti bahwa hipotesis 4 didukung serta menolak H_0 .

Dari hasil pengujian hipotesis 4 tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik *perceived organizational support* maka kemudian dapat mempengaruhi *job satisfaction* sehingga meningkatkan *OCB* pada karyawan Jawa Timur Park 1. Apabila karyawan memiliki persepsi yang baik atas dukungan dari organisasi kemudian mereka puas terhadap pemberian dan dukungan tersebut maka sesuai dengan teori pertukaran sosial maka karyawan Jawa Timur Park 1 berusaha membalas hal tersebut dengan menampilkan *OCB* di tempat kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *POS* (X) memiliki pengaruh secara langsung terhadap *job satisfaction* (Z), hal tersebut terbukti dengan nilai $\beta = 0,411$; $t = 5,917$; $p < 0,001$ yang berarti ada pengaruh positif signifikan.
2. Berdasar pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel *POS* (X) memiliki pengaruh secara langsung terhadap *OCB* (Y), hal tersebut terbukti dengan nilai $\beta = 0,498$; $t = 7,529$; $p < 0,001$ yang berarti ada pengaruh positif signifikan.
3. Berdasar pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel *job satisfaction* (Z) berpengaruh signifikan terhadap *OCB* (Y), hal tersebut terbukti dengan nilai $\beta = 0,350$; $t = 5,175$; $p < 0,001$ yang berarti ada pengaruh positif signifikan.
4. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel *job satisfaction* (Z) memediasi sebagian (*partially mediated*) pengaruh *POS*

(X) terhadap *OCB* (Y). Sebab setelah ketiga syarat pengujian mediasi terpenuhi, kemudian peneliti membandingkan pengaruh *perceived organizational support* (X) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) pada model 2 dan 3. Hasilnya pengaruh *perceived organizational support* (X) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) pada model 3 melemah ($\beta = 0,354$; $t = 5,231$; $p < 0,001$) dibandingkan pada model 2 ($\beta = 0,498$; $t = 7,529$; $p < 0,001$), yang berarti ada pengaruh mediasi (*partially mediated*) variabel *job satisfaction*.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Pengisian kuesioner yang diisi sendiri oleh responden mengenai variabel penelitian sehingga bisa dipengaruhi oleh *social desirability bias*.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan *job satisfaction* secara umum karena peneliti hanya ingin mengetahui kepuasan kerja karyawan Jawa Timur Park 1 secara umum saja, sehingga dalam mengukur kepuasan kerja karyawan dilakukan secara umum (general) saja seperti "Secara keseluruhan saya puas dengan pekerjaan saya."

Saran

1. Bagi penelitian selanjutnya mengenai objek penelitian dapat dilakukan dengan memperluas jumlah responden yang tidak hanya pada Jawa Timur Park 1 saja, tapi juga di tempat wisata lain yang masih anggota Jawa Timur Park Group misal Jawa Timur Park 2, Eco Green Park, Wisata Bahari Lamongan ataupun tempat wisata lain.
2. Dalam konteks penelitian yang sama yaitu mengenai *OCB*, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menganalisis faktor yang bisa mempengaruhi timbulnya *OCB* pada karyawan Jawa Timur Park 1, mengingat masih terdapat variabel lainnya yang bisa mempengaruhi *OCB* di Jawa Timur Park 1, seperti budaya organisasi, iklim organisasi, kepribadian, maupun kualitas interaksi atasan dan bawahan, sehingga dapat menjadi masukan menyeluruh untuk peningkatan kinerja di Jawa Timur Park 1.
3. Bagi penelitian selanjutnya, unruk mengurangi adanya *social desirability* sebaiknya variabel *OCB* bisa dinilai juga oleh atasan, dengan menggunakan kuesioner berpasangan yang diisi oleh atasan dan karyawan itu sendiri, sehingga

kemungkinan memberikan hasil yang lebih objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianty, Tri W. 2004. *Pengaruh Fungsi Mentoring terhadap Kepuasan Kerja dan Stress Peran Dengan Pembelajaran Personal sebagai Variabel Pemeditasi*. Tesis. Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- _____. 2013. *Work Life Balance Policies in the Indonesian Context*. Tesis. Curtin University.
- Colakoglu, U., Culha, O., dan Atay, H. 2010. The Effects Of Perceived Organisational Support On Employees' Affective Outcomes: Evidence From The Hotel Industry. *Tourism and Hospitality Management*, Vol. 16, No. 2, 125-150.
- Cronpanzano, R., and Mitchel, M S. 2005. *Social exchange theory: an interdisciplinary review*. Journal of management. Vol. 31 No.6 Desember.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., dan Rhoades, L. 2002. Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 3, 565–573.
- Mehboob, F., dan Bhutto, N. A. 2012. Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior A Study of Faculty Members at Business Institutes. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol 3, No 9 (January).
- Miao, R.-T. 2011. Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China. *Institute of Behavioral and Applied Management*, 105-127.
- Novliadi, Ferry. 2007. Organizational citizenship behavior karyawan ditinjau dari perseps iterhadap kualitas interaksi atasan-bawahan dan persepsi terhadap dukungan organisasi. *Psikologia*, Vol 2, No. 1, Juni, 2006: 39-46
- Novira, Lutfianita. 2015. *Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Pada Perilaku Kewargaan Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi: Universitas Negeri Semarang.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., dan Bachrach, D. G. 2002. Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, Vol. 26, No. 3, 513–563.
- Putra, D.S. 2013. Hubungan Antara Perceived Organizational Support dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Enseval Putera Megatrading Divisi Transportasi Cabang Sidoarjo. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, Vol. 2 No. 1, (April), 61-75.
- Rastgar, A.A., Firuzjayan, A.A., dan Firuzjayan, A. 2014. A Survey of the Impact of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior with Mediating Role of Affective Commitment (Case Study: Shafa Private Hospital of Sari City). *International Journal Of Economy, Management and Social Sciences*. Vol.3, No.12 (Desember) 2014, 810-815.
- Rhoades, L., dan Eisenberger, R. 2002. Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 4.698–714.
- Robbins, S.P., dan Judge, T. A. 2015. *Perilaku organisasi*. Diterjemahkan oleh Ratna Saraswaty. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, N. P., Thoyib, A., dan Noermijati. 2014. The Effect of Perceived Organizational Support and Job Satisfaction toward Organizational Citizenship Behavior Mediated By Organizational Commitment (A Study on Teachers of Islamic Boarding High School in Tulungagung Regency). *International Journal of Business and Behavioral Sciences*, Vol. 4, No.2(February).
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kenca Pernada Media Group.
- Titisari, P. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Edisi Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Waileruny, H. T. 2014. Perceived Organizational Support, Job Satisfaction dan Organizational Citizenship Behavior pada PT. Bank Maluku Cabang Utama Kota Ambon. *AGORA*, Vol. 2, No. 2.