

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT
ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR WITH
EMPLOYEE ENGAGEMENT AS INTERVENING VARIABLE
(A Study on Permanent Employees of BPJS Ketenagakerjaan in DIY)**

Gita Pertiwi

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jl. Lingkar Barat Tamantirto, Bantul, Yogyakarta 55183, Phone (0274) 387656

Email : gitapertiwi2103@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior with Employee Engagement as an Intervening Variable. This research is a quantitative study using primary data. The research sample consisted of 55 permanent employees of BPJS Ketenagakerjaan in DIY using census sampling techniques. Data collection using a questionnaire that is closed with a Likert scale of 1 to 5. The technique of data analysis using path analysis or path analysis with the help of SPSS statistics 21 program.

The results of the study prove that Perceived Organizational Support has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior, Perceived Organizational Support has a positive and significant effect on Employee Engagement, Employee Engagement has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior, and Employee Engagement can mediate between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior.

Keywords: Perceived Organizational Support, Employee Engagement, and Organizational Citizenship Behavior.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia menjadi salah satu aset terpenting di dalam sebuah perusahaan maupun organisasi. Meskipun zaman dan teknologi sudah semakin maju, sumber daya manusia tetap berperan penting bagi keberhasilan suatu organisasi dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan di dalam organisasi tersebut. Apabila sebuah organisasi memiliki modal yang besar, teknologi yang canggih, dan sumber daya alam melimpah tetapi tidak ada sumber daya manusia yang dapat

mengelola dan memanfaatkannya, maka organisasi tersebut tidak mungkin berhasil dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Oleh karena itu, pentingnya sumber daya manusia perlu disadari oleh setiap perusahaan maupun organisasi dengan cara memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan agar dapat meningkatkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan. Salah satu faktornya yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Karyawan yang memiliki perilaku OCB tidak hanya melaksanakan tugas yang sudah ditetapkan dalam *job description* saja akan tetapi mereka akan secara sukarela melaksanakan tugas secara *extra role* diluar tugas pokoknya, sehingga organisasi akan berjalan lebih efektif. Oleh karena itu, pentingnya membangun OCB pada karyawan harus disadari oleh setiap perusahaan agar fungsi organisasi berjalan secara efektif dalam mencapai tujuan.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu Lembaga Negara yang bergerak pada bidang penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan. Lembaga Negara yang didirikan sejak tahun 1977 dan telah mengalami perubahan nama yang pada awalnya merupakan PT. Jamsostek (Persero) kemudian diubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan tentunya memiliki banyak perusahaan dan tenaga kerja yang tercatat sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia. Dalam melayani peserta jaminan sosial ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan memiliki kantor wilayah operasional di berbagai wilayah Indonesia. Salah satu kantor cabangnya terletak di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Sebagai kantor cabang utama wilayah DIY tentunya membutuhkan karyawan yang energik, berdedikasi, proaktif, dan *extra role* agar dapat melayani

peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan sebaik-baiknya serta dapat meningkatkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan.

Hasil wawancara awal yang telah dilakukan peneliti dengan *Human Resource Development* menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta kepada karyawan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya program pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan, pemberian *reward* berupa gaji, pengakuan, dan promosi jabatan kepada karyawan yang memiliki kinerja bagus, adanya berbagai tunjangan yang diberikan perusahaan kepada karyawan, serta atasan memberikan perhatian dan bersikap adil kepada karyawan.

Hasil wawancara awal juga menunjukkan karyawan tetap BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta memiliki rasa keterikatan atau *engaged* cukup baik dengan perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan karyawan merasa bangga terhadap pekerjaan dan perusahaan tempat ia bekerja, karyawan selalu terlibat dalam peran kerjanya, karyawan berusaha memberikan *win-win solution* bagi permasalahan dalam pekerjaan, dan karyawan memiliki tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya.

Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti selama satu setengah bulan menunjukkan bahwa *extra role* atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan tetap BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta masih dikatakan belum cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan masih sedikitnya karyawan yang bersedia memberikan bantuan kepada rekan kerjanya yang mengalami kesulitan, beberapa karyawan tidak rela bekerja lebih dari jam kontrak

kerja tanpa upah tambahan, dan masih terdapat beberapa karyawan yang kurang taat dengan peraturan perusahaan misalnya mengambil jam istirahat melebihi dari waktu yang ditentukan, menggunakan jam kerja untuk kepentingan pribadi di luar kantor, dan lain-lain. Berdasarkan fenomena tersebut dapat diindikasikan bahwa OCB pada karyawan tetap BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta masih tergolong rendah.

Menurut (Organ *et al.*, 2006), yang dimaksud dengan OCB adalah perilaku inisiatif yang berasal dari individu masing-masing dan perilaku tersebut tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal dan secara keseluruhan mempromosikan fungsi efektif organisasi. Pentingnya penerapan OCB pada karyawan dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi tentunya tidak lepas dari kesadaran karyawan untuk memberikan kemampuan terbaiknya dalam memajukan perusahaan tempat ia bekerja.

Untuk menciptakan OCB pada karyawan diperlukan adanya dukungan organisasi atau *Perceived Organizational Support* (POS) dari tempat ia bekerja. Menurut (Rhoades & Eisenberger, 2002) *Perceived Organizational Support* (POS) merupakan sebuah keyakinan atau kepercayaan yang dibentuk oleh setiap karyawan mengenai penilaian mereka terhadap organisasi bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli dengan kesejahteraan karyawan. Dukungan organisasi ini meliputi perhatian perusahaan kepada karyawan dan kepedulian perusahaan terhadap kesejahteraan karyawan. Dengan adanya dukungan organisasi, karyawan akan secara otomatis memberikan timbal balik yang positif terhadap perusahaan sehingga karyawan akan melakukan pekerjaan dengan *extra role* atau biasa disebut dengan OCB. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu, yaitu penelitian (Gupta, Agarwal, & Khatri, 2016), (Sutanto & Setiawan, 2018), (Maula & Afrianty,

2017), dan (Cipta, 2017). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan penelitian (Waileruny, 2014) menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Dengan adanya dukungan organisasi, karyawan akan merasa terikat (*engaged*) dengan perusahaan tempat ia bekerja. Karyawan yang terikat ini biasa disebut dengan *employee engagement*. Menurut (Schaufeli *et al.*, 2002) *employee engagement* didefinisikan sebagai suatu kondisi pikiran yang positif, memuaskan, dan berhubungan dengan pekerjaan yang dicirikan oleh *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Employee engagement* bagi sebuah perusahaan sudah menjadi salah satu isu yang penting dalam organisasi maupun perusahaan karena perilaku *employee engagement* dapat menunjang perusahaan dalam mencapai kesuksesan perusahaan. Karyawan yang mempunyai *engagement* yang tinggi akan memiliki antusiasme yang besar dalam bekerja, fokus dalam menyelesaikan pekerjaan, dan merasakan pekerjaan adalah hal yang penting bagi dirinya. Ketika karyawan merasa bahwa organisasi adil terhadap dirinya dan organisasi memberikan dukungan yang nyata kepada dirinya, mereka akan secara otomatis memberikan timbal balik yang positif terhadap perusahaan yaitu merasa terikat dengan perusahaan. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu, yaitu penelitian (Julita & Andriani, 2017), (Mujiasih, 2015), (Kailiang & Qin, 2016), dan (Alvi, Abbasi, & Haider, 2014). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *employee engagement*. Sedangkan dalam penelitian (Sadeli, 2015) menunjukkan bahwa

Perceived Organizational Support (POS) tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement*.

Pentingnya menerapkan OCB pada karyawan dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi tentunya tidak lepas dari kesadaran karyawan untuk memberikan kemampuan terbaiknya dalam memajukan perusahaan tempat ia bekerja. Adanya *employee engagement* dalam perusahaan akan membuat karyawan lebih antusias dalam bekerja, berkomitmen terhadap organisasi dan meningkatkan produktivitas kerjanya sehingga apa yang diinginkan oleh organisasi akan cepat terealisasi. Ketika karyawan merasa *engaged* atau terikat dengan perusahaan tempat ia bekerja maka secara otomatis karyawan akan berusaha memberikan kemampuan terbaiknya dengan cara melakukan *extra role* terhadap perusahaan. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu, yaitu penelitian (Kartika & Muchsinati, 2015), (Amanda, 2014), dan (Sridhar & Thiruvankadam, 2014). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan penelitian (Matamala, 2011) menunjukkan bahwa *employee engagement* tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Ketika organisasi atau perusahaan peduli terhadap kesejahteraan karyawan dan memberikan apresiasi kepada karyawan, maka karyawan akan memberikan timbal balik yang positif terhadap organisasi dengan lebih giat dalam bekerja dan bekerja secara ekstra *effort* sehingga karyawan akan merasa terikat dengan perusahaan tempat ia bekerja. Jika karyawan mempunyai keterikatan dengan perusahaan dan mendapat dukungan organisasi oleh perusahaan tempat ia bekerja, maka karyawan akan

menyelesaikan pekerjaannya dengan cara *extra role* melebihi dari tugas pokoknya atau biasa disebut dengan OCB. Dengan adanya *Perceived Organizational Support* (POS) diharapkan mampu meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui rasa keterikatan atau *engaged* individu pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan se-DIY.

Penelitian ini dirancang dalam bentuk replikasi dari jurnal penelitian Suteera Detnakarin & Suthinee Rurkkhum (2016) yang berjudul "*The Mediating Role of Employee Engagement in the Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior of Hotels in Thailand*". Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah letak objek penelitian, perbedaan jumlah sampel, dan teknik analisis data. Maka berdasarkan judul penelitian sebelumnya, judul penelitian ini menjadi "*Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Employee Engagement sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Tetap BPJS Ketenagakerjaan se-DIY)*".

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
2. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Employee Engagement*?
3. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?

4. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Employee Engagement* sebagai variabel intervening?

KAJIAN TEORI

1. *Perceived Organizational Support*

Perceived Organizational Support (POS) atau persepsi dukungan organisasi merupakan keyakinan bahwa organisasi atau perusahaan bisa menghargai kontribusi karyawan terhadap kemajuan perusahaan dan perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan karyawan. Menurut (Eisenberger *et al.*, 1986) *Perceived Organizational Support* (POS) didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kinerja karyawan dan peduli dengan kesejahteraan karyawan. Terdapat empat indikator *perceived organizational support* menurut (Eisenberger *et al.*, 1986), yaitu penghargaan, pengembangan, kondisi kerja, dan kesejahteraan karyawan.

2. *Employee Engagement*

Employee engagement didefinisikan sebagai suatu kondisi pikiran yang positif, memuaskan, dan berhubungan dengan pekerjaan yang dicirikan oleh *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli *et al.*, 2006). Menurut (Kahn, 1990) *employee engagement* diartikan sebagai keterikatan seorang karyawan terhadap pekerjaannya dengan memberikan upayanya untuk menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan. Seorang karyawan saat menyelesaikan pekerjaannya, mereka akan memberikan kontribusinya secara fisik, kognitif dan secara

emosional. *Employee engagement* memiliki tiga dimensi, yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Shcaufeli *et al.*, 2002).

3. *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut (Organ *et al.*, 2006), yang dimaksud dengan OCB adalah perilaku inisiatif yang berasal dari individu masing-masing dan perilaku tersebut tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal dan secara keseluruhan mempromosikan fungsi efektif organisasi. Sedangkan menurut (Aldag & Reschke, 1997) OCB didefinisikan sebagai kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku suka membantu orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, serta patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja. Terdapat lima dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut (Organ *et al.*, 2006), yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *Courtesy*, *civic virtue*.

Hubungan Antar Variabel

1. Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Hal yang dapat mempengaruhi terbentuknya perilaku OCB pada karyawan adalah karyawan harus merasa bahwa dirinya didukung penuh oleh perusahaan tempat ia bekerja. Jika perusahaan atau organisasi telah memberikan dukungan organisasional yang secara nyata dapat dirasakan oleh karyawan, maka karyawan akan merasa lebih nyaman, lebih dihargai atas kontribusinya, dan merasa dipedulikan oleh organisasi sehingga mereka akan menyelesaikan pekerjaan secara *extra role* atau biasa disebut dengan OCB. Berdasarkan pada teori pertukaran sosial

(*Social Exchange Theory*), semakin tinggi POS maka akan semakin tinggi pula OCB pada karyawan. Ketika karyawan mendapat dukungan dari organisasi maka mereka akan memiliki kewajiban untuk membalas dukungan tersebut dengan cara perilaku yang menguntungkan organisasi, yaitu OCB (Maula & Afrianty, 2017).

Hipotesis ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Gupta, Agarwal, & Khatri, 2016), (Jain, Giga, & Cooper, 2013), (Sutanto & Setiawan, 2018), (Maula & Afrianty, 2017), dan (Cipta, 2017) yang mengungkapkan bahwa POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Semakin tinggi POS maka akan semakin tinggi pula OCB yang ditunjukkan oleh karyawan, begitu pula sebaliknya.

H1 : *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2. Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Employee Engagement*

Apabila POS dirasakan secara nyata oleh setiap karyawan dan dukungan itu sesuai dengan keinginan, harapan, dan norma, maka karyawan akan secara otomatis melakukan timbal balik positif dengan berkomitmen pada organisasi dan memiliki rasa keterikatan dengan organisasinya sehingga ia tidak akan meninggalkan organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002). Ketika karyawan merasa bahwa organisasi atau perusahaan tempat ia bekerja peduli dengan kesejahteraan mereka dan menghargai kontribusi mereka dengan memberikan *reward* berupa gaji, pengakuan, promosi, dll maka karyawan akan memberikan timbal balik yang positif seperti lebih antusias dalam bekerja, memiliki dedikasi yang tinggi dalam bekerja, dan bekerja secara *extra effort* sehingga mendorong karyawan untuk lebih

terikat atau *engaged* dengan perusahaan sehingga akan memberikan keuntungan pada organisasi atau perusahaan tempat ia bekerja.

Hipotesis ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Kailiang & Qin, 2016), (Biswas & Bhatnagar, 2013), (Alvi, Abbasi, & Haider, 2014), (Wulandari & Yuniawan, 2017), dan (Julita & Andriani, 2017) yang mengungkapkan bahwa POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*. Semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan maka semakin tinggi pula keterikatan karyawan yang dimiliki begitu pula sebaliknya

H2 : *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Engagement*.

3. Pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Dampak dari *employee engagement* antara lain yaitu perilaku yang berkaitan dengan sikap relasi kerja yang positif, perilaku peran ekstra dan kinerja (Bakker & Demerouti, 2008). Ketika karyawan sudah terikat atau *engaged* dengan organisasi atau perusahaan tempat ia bekerja, maka karyawan akan semangat dalam bekerja, memiliki dedikasi yang tinggi dalam bekerja, dan akan larut dalam bekerja sehingga karyawan bersedia melakukan perilaku *extra role* atau biasa disebut dengan OCB.

Hipotesis ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Mathumbu & Dodd, 2013), (Kartika & Muchsinati, 2015), (Amanda, 2014), dan (Sridhar & Thiruvankadam, 2014) yang mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *employee engagement* terhadap OCB. Semakin tinggi *employee engagement* maka semakin tinggi pula OCB pada karyawan.

H3 : *Employee Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

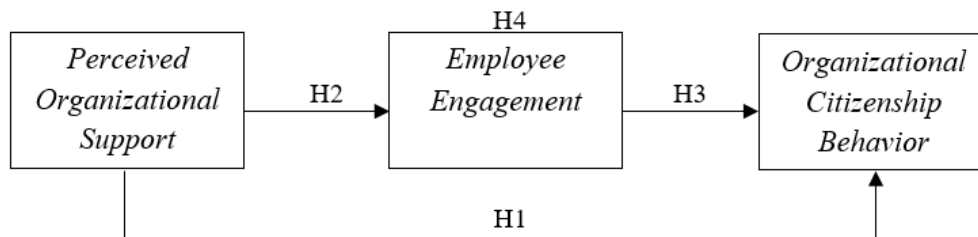
4. *Employee Engagement* memediasi antara *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Penelitian ini berusaha membuktikan bahwa *employee engagement* dapat menjadi variabel penghubung antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior*. Salah satu cara yang efektif untuk menciptakan dan mempertahankan OCB pada sebuah perusahaan adalah dengan memperhatikan, menghargai kontribusi karyawan, dan peduli dengan kesejahteraan karyawan. Selain itu, perilaku OCB pada karyawan dapat lebih mudah diterapkan apabila karyawan mempunyai rasa terikat atau engaged dengan pekerjaan tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki POS tinggi akan memberikan timbal balik yang positif dengan terikat atau *engaged* dengan pekerjaan dan perusahaan tempat ia bekerja yang selanjutnya dapat mendorong karyawan untuk lebih meningkatkan perilaku OCB. Ketika karyawan mempunyai persepsi bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan karyawan, maka mereka akan memberi timbal balik yang positif terhadap organisasi dengan melakukan peran ekstra atau biasa disebut dengan OCB (Eisenberger, Fasolo, & Davis-LaMastro, 1990).

Hipotesis ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Mathumbu & Dodd, 2013) dan (Wulandari & Yuniawan, 2017) yang mengungkapkan bahwa *employee engagement* dapat memediasi hubungan antara POS terhadap OCB.

H4 : *Employee Engagement* memediasi antara *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Model Penelitian



Gambar 1
Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Objek dari penelitian ini adalah BPJS Ketenagakerjaan se-DIY. Subjek dari penelitian ini adalah karyawan tetap BPJS Ketenagakerjaan se-DIY. Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner tertutup kepada responden mengenai variabel POS (sumber : Eisenberger *et al.*, 1986, 36 item), *employee engagement* (sumber : Schaufeli *et al.*, 2006, 9 item) dan OCB (sumber : Podsakoff *et al.*, 1990, 24 item) dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5, yaitu skor bernilai 1 sebagai jawaban responden sangat tidak setuju hingga skor bernilai 5 sebagai jawaban responden sangat setuju. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap BPJS Ketenagakerjaan se-DIY yang berjumlah 60 responden. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan sensus sampling, yaitu mengambil seluruh anggota populasi dijadikan sampel dengan jumlah kuesioner yang kembali dan dapat diolah adalah 55 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis* untuk menguji variabel intervening dengan bantuan program aplikasi IBM SPSS *statistics* 21.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mengenai POS, *employee engagement* dan OCB yang berjumlah 69 item dalam instrumen penelitian yang diujikan pada 55 responden dinyatakan valid karena nilai *sig* lebih kecil dari 0,05. Artinya seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan sah atau layak sebagai instrumen untuk mengukur sebuah variabel penelitian

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mengenai POS, *employee engagement* dan OCB yang berjumlah 69 item dalam instrumen penelitian yang diujikan pada 55 responden dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,7. Artinya seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian dapat digunakan berkali-kali dengan jawaban konsisten dan tidak berubah dari waktu ke waktu.

Pengujian Hipotesis 2

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	12.547	2.912		4.309	.000
1	Perceived Organizational Support	.171	.020	.767	8.698	.000

a. Dependent Variable: Employee Engagement

Dapat kita lihat dari hasil tabel 1 di atas bahwa besarnya nilai t-hitung sebesar $8,698 > t\text{-tabel } 2,006$ dan besarnya nilai *standardized coefficient beta* pada *Perceived Organizational Support* (POS) adalah $0,767$ yang bernilai positif dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*. Artinya, semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi pula keterikatan karyawan yang dimiliki begitu pula sebaliknya. Dapat disimpulkan bahwa **H2** yang menyatakan "*Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*" diterima.

Pengujian Hipotesis 1 dan 3

Tabel 2
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	32.189	4.157		7.743	.000
	Perceived Organizational Support	.095	.038	.219	2.517	.015
	Employee Engagement	1.429	.169	.737	8.468	.000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Berdasarkan hasil pengujian regresi berganda yang telah disajikan dalam tabel 2 di atas bahwa besarnya nilai t-hitung *Perceived Organizational Support* (POS) sebesar $2,517 > t\text{-tabel } 2,006$ dan besarnya nilai *standardized coefficient beta* pada *Perceived Organizational Support* (POS) adalah $0,219$ yang bernilai positif dengan nilai signifikansi $0,015 < 0,05$ yang berarti *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Artinya, semakin tinggi POS maka akan semakin tinggi pula OCB pada karyawan.

Dapat disimpulkan bahwa **H1** yang menyatakan "*Perceived Organizational Support (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)*" diterima.

Dapat kita lihat dari hasil tabel 2 di atas bahwa besarnya nilai t-hitung *employee engagement* sebesar $8,468 > t\text{-tabel } 2,006$ dan besarnya nilai *standardized coefficient beta* pada *employee engagement* adalah $0,737$ yang bernilai positif dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Artinya, semakin tinggi *employee engagement* maka semakin tinggi pula OCB pada karyawan. Dapat disimpulkan bahwa **H3** yang menyatakan "*employee engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)*" diterima.

Pengujian Hipotesis 4

Pengujian hipotesis 4 ini dilakukan dengan analisis jalur (*path analysis*), yaitu menguji pengaruh hubungan variabel *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* melalui *employee engagement* sebagai variabel intervening. Pengujian analisis jalur ini menggunakan dua langkah, yaitu langkah pertama adalah membuat diagram jalur dan langkah kedua adalah menghitung koefisien jalur atau menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung. Berikut ini merupakan hasil analisis jalur (*path analysis*):

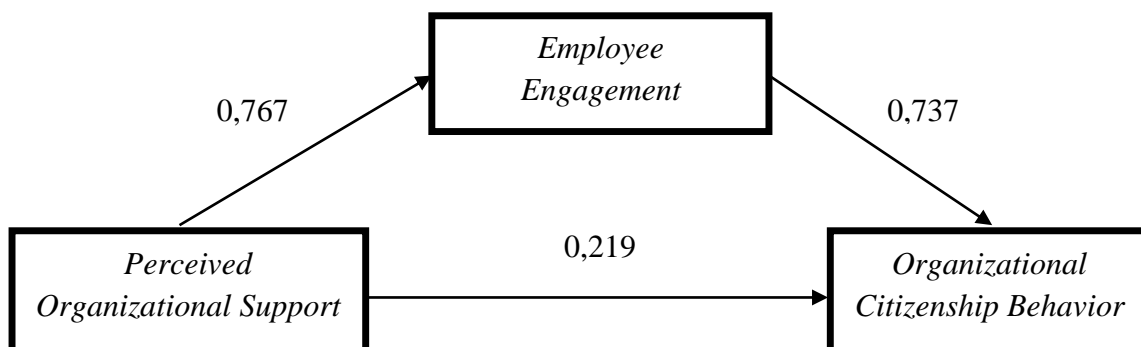
Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Tahap 1 dan 2

Variabel	<i>Standardized Coefficients</i>
<i>Perceived Organizational Support -> Employee Engagement</i>	0,767
<i>Employee Engagement -> OCB</i>	0,737
<i>Perceived Organizational Support -> OCB</i>	0,219

Sumber : Hasil olah data (2019)

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier sederhana dan regresi linier berganda yang telah disajikan dalam tabel 3 di atas dapat diketahui nilai *standardized coefficient* beta *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap *employee engagement* sebesar 0,767 yang mengandung arti POS berpengaruh positif terhadap *employee engagement*, selanjutnya *standardized coefficient* beta *employee engagement* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 0,737 yang mengandung arti *employee engagement* berpengaruh positif terhadap OCB, dan *standardized coefficient* beta POS berpengaruh terhadap OCB sebesar 0,219 yang mengandung arti POS berpengaruh positif terhadap OCB.

a) Langkah pertama, yaitu membuat diagram jalur:



Gambar 1
Diagram Jalur

Berdasarkan gambar 1 di atas, kita dapat menghitung pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui *employee engagement* sebagai variabel intervening. Berikut ini merupakan tabel perhitungan pengaruh langsung (*direct effect*) dan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*):

b) Langkah kedua, yaitu menghitung koefisien jalur:

Tabel 4
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui <i>Employee Engagement</i>	Total Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung
<i>Perceived Organizational Support -> Organizational Citizenship Behavior</i>	0,219	$0,767 \times 0,737 = 0,565$	$0,219 + 0,565 = 0,788$

Sumber : Gambar 1 Diagram Jalur (2019)

Berdasarkan hasil pengujian *path analysis* yang telah disajikan dalam tabel 4 di atas, maka dapat dilihat hasil perhitungan pengaruh langsung variabel *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu sebesar 0,219 dan pengaruh tidak langsung variabel *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui *employee engagement* sebagai variabel intervening yaitu sebesar 0,565, sedangkan pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) secara bersama-sama dengan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *employee engagement* yaitu sebesar 0,788, sehingga dapat diperoleh kesimpulan yaitu *employee engagement* dapat menjadi variabel intervening antara variabel *Perceived Organizational Support* (POS) dengan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karena nilai pengaruh tidak langsung lebih besar daripada nilai pengaruh langsung. Jadi, **H4** yang menyatakan “*employee engagement* memediasi antara *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)” diterima.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan *employee engagement* sebagai variabel intervening studi pada karyawan tetap BPJS Ketenagakerjaan se-DIY, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
2. *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*.
3. *Employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
4. *Employee engagement* dapat memediasi hubungan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat kekurangan dan keterbatasan peneliti dalam meneliti pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan *employee engagement* sebagai variabel intervening, yaitu:

1. Jumlah sampel dalam penelitian ini hanya 55 responden, diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan lebih banyak sampel untuk memperkuat hasil penelitian mengenai pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan *employee engagement* sebagai variabel intervening.

2. Dalam penyebaran kuesioner peneliti tidak menyebarkan secara langsung kepada responden penelitian karena asisten kepala bagian umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta hanya mengizinkan peneliti untuk menitipkan kuesioner saja, sehingga dapat memungkinkan responden tidak jujur atau kurang teliti dalam mengisi kuesioner tersebut. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menyebarkan langsung kepada responden agar tidak terjadi bias dalam hasil analisis data.
3. Dalam penelitian ini hanya terdapat tiga variabel, yaitu *Perceived Organizational Support (POS)*, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, dan *employee engagement*. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain yang dapat memberikan pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Saran

Saran yang dapat peneliti berikan kepada instansi maupun peneliti yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Bagi instansi, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi evaluasi serta pertimbangan bagi atasan BPJS Ketenagakerjaan se-DIY dalam mengelola sumber daya manusia terkhususnya dalam meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan agar perusahaan dapat berjalan lebih efektif dalam mencapai tujuan.
2. Bagi akademisi, diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan mengenai pengaruh *perceived organizational support* terhadap

organizational citizenship behavior dengan *employee engagement* sebagai variabel intervening.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa, diharapkan dapat menambah jumlah sampel maupun variabel agar bisa mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik lagi sehingga dapat menyempurnakan penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldag, R., & Reschke, W. (1997). Employee Value Added: Measuring Discretionary Effort and Its Value to The Organization. *Center for Organization Effectiveness*, 1-8.
- Alvi, A. K., Abbasi, A. S., & Haider, R. (2014). Relationship of perceived organizational support and employee engagement. *Sci.Int. (Lahore)*, 26 (2), 951-954.
- Amanda, A. R. (2014). Pengaruh Employee Communication terhadap Organizational Citizenship Behavior yang dimediasi oleh Employee Engagement pada Karyawan di beberapa Fakultas Universitas Trisakti Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Volume 7, No.1*, 111-128.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a Model of Work Engagement. *Career development international Vol. 13, No. 3*, 209-223.
- Biswas, S., & Bhatnagar, J. (2013). Mediator Analysis of Employee Engagement: Role of Perceived Organizational Support, P-O Fit, Organizational Commitment and Job Satisfaction. *VIKALPA Vol. 38, No. 1*, 27-40.
- Cipta, H. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support (POS) dan Efikasi Diri terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Guru SD Swasta di Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi. *PEDAGOGIK Vol. V, No. 2*, 15-16.
- Detnakarin, S., & Rurkkhum, S. (2016). The Mediating Role of Employee Engagement in the Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior of Hotels in Thailand. *Burapha University*, 451-462.
- Dyne, L. V., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal Vol. 37, No. 4*, 765-802.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology Vol. 82, No. 5*, 812-820.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology Vol.75 No.1*, 51-59 .
- Eisenberger, R., Robin, H., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology Vol. 71, No. 3*, 500-507.
- Fatoni, M., Prihatini, D., & Setyaningsih, I. B. (2018). The Role of OCB in Mediating the Effect of Employee Engagement and Organizational Commitment on Employee Performance: Contract vs Permanent Employees. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM) Volume 6 - Issue 2*, 568-579.

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*. Pearson College Division.
- Gupta, V., Agarwal, U. A., & Khatri, N. (2016). The relationships between perceived organizational support, affective commitment, psychological contract breach, organizational citizenship behaviour and work engagement. *Journal of Advanced Nursing* , 2806-2817.
- Jain, A. K., Giga, S. I., & Cooper, C. L. (2013). Perceived organizational support as a moderator in the relationship between organizational. *International Journal of Organizational Analysis Vol. 21 No. 3*, 313-334.
- Julita, S., & Andriani, I. (2017). Dukungan Organisasi yang dirasakan dan Keterikatan Karyawan pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Banda Aceh. *Jurnal Psikologi Undip Vol. 16, No. 1*, 40-53.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal Vol. 33, No. 4*, 692-724.
- Kailiang, D., & Qin, X. (2016). Perceived Organizational Support and Employee Engagement: Based on the Research of Organizational Identification and Organizational Justice. *Journal of Social Sciences*, 46-57.
- Kartika, J., & Muchsinati, E. S. (2015). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan BPR di Batam. *Jurnal Manajemen, Vol. 14, No .2*, 245-270.
- Kiransa Putri, V. C. (2013). Pengaruh Employee Engagement terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Kantor Pusat PT Sepatu Bata, Tbk. *Jurnal Fisip UI*.
- Kusumajati, D. A. (2014). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Pada Perusahaan. *HUMANIORA Vol. 5, No. 1*, 62-70.
- Matamala, A. (2011). Work Engagement as a Mediator Between Personality and Citizenship Behavior. *FIU Electronics Theses and Dissertation*.
- Mathumbu, D., & Dodd, N. (2013). Perceived Organizational Support, Work Engagement and Organizational Citizenship Behaviour of Nurses at Victoria Hospital. *J Psychology Vol. 4, No. 2*, 87-93.
- Maula, L. A., & Afrianty, T. W. (2017). Perceived Organizational Support dan Pengaruhnya terhadap Prganizational Citizenship Behavior dengan Job Satisfaction sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 50, No. 4*, 179-184.
- Mujiasih, E. (2015). Hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) dengan Keterikatan Karyawan (Employee Engagement). *Jurnal Psikologi Undip Vol. 14 No. 1*, 40-51.

- Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior : It's Construct Clean Up Time. *Human Performance*, 10 (2), 85-97.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers' Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors. *Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). 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 EN SEVAL PUTERA MEGATRADING Divisi Transportasi Cabang Sidoarjo. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi* Vol. 2, No. 1, 61-75.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology* Vol. 87, No. 4, 698-714.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi, Buku 1, Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. (2004). The Drivers of Employee Engagement. *IES Report* 408.
- Sadeli, J. (2015). The Influence Of Leadership, Talent Management, Organizational Culture and Organizational Support On Employee Engagement. *International Research Journal of Business Studies* Vol. 5, No. 3.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology* Vol. 21 No. 7, 600-619.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 293-315.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement* Volume. 66, Number. 4, 701-706.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Bakker, A. B., & Gonzalez-Roma, V. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout : A Two Sample Confirmatory Sample Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies* 3, 71-92.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sridhar, A., & Thiruvenkadam, T. (2014). Impact of Employee Engagement on Organization Citizenship Behaviour. *BVIMSR's Journal of Management Research*. Volume 6 - Issue 2, 147-155.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, M., & Setiawan, R. (2018). Pengaruh Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Organizational Trust sebagai Variabel Intervening di Hypermart Royal Plaza Surabaya. *AGORA Vol. 6, No. 1*.
- 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*.
- Wulandari, A. D., & Yuniawan, A. (2017). Analisis Pengaruh Dukungan Organisasi dan Pengembangan Karir terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Employee Engagement sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management Vol. 6, No. 4, 1-14*.