

ABSTRAK

Pada saat ini Indonesia sedang menghadapi era globalisasi serta perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat. Indonesia harus mempersiapkan diri dan mampu terjun dalam kancan era globalisasi tersebut. Salah satu sektor yang harus diperhatikan adalah sektor bisnis ritel. Dimana usaha ritel sedang mengalami perkembangan cukup pesat pada beberapa tahun ini. Bisnis retail merupakan kegiatan pemasaran untuk memenuhi kebutuhan perseorangan, keluarga, rumah tangga, dimana mereka sebagai konsumen akhir. Pasar Modern adalah salah satu jenis bisnis ritel dalam bentuk pasar yang diperkenalkan pada era 1970-an, tempat penjualan barang-barang kebutuhan rumah tangga (termasuk kebutuhan sehari-hari), dimana penjualan dilakukan secara eceran dengan cara swalayan (konsumen mengambil sendiri barang dari rak dagangan dan membayar ke kasir). Dalam bisnis retail, aset yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan perusahaan adalah sumber daya manusia (karyawan). Karyawan diharapkan dapat menjamin kelancaran penyelenggaraan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan swalayan di Yogyakarta. Subjek penelitian ini berjumlah 75 karyawan swalayan yang memiliki karakteristik minimal masa kerja 1 tahun. Cara pengambilan subjek dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Pengambilan data penelitian ini menggunakan Skala *Organizational Citizenship Behavior* yang disusun sendiri oleh peneliti dan Skala *Perceived Organizational Support* yang diadaptasi dari skala asli milik Eisenberger dari University of Delaware. Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi *product moment* dari Pearson. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar = 0,646 dengan $p < 0,01$ ($p < 0,050$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata kunci: swalayan, karyawan, *organizational citizenship behavior*, *perceived organizational support*

ABSTRACT

At this time Indonesia is facing an era of globalization and the rapid development of information technology. Indonesia must prepare itself and be able to plunge in the globalization era. One sector to watch out for is the retail business sector. Where retail business is experiencing quite rapid development in recent years. Retail business is a marketing activity to meet the needs of individuals, families, households, where they are the end consumer. Modern Market is one type of retail business in the form of a market introduced in the 1970s, where the sale of household goods (including daily necessities), where sales are done in retail by self-service (consumers take the goods themselves from the merchandise rack and pay to the cashier). In the retail business, the asset that is very important for the development and achievement of the company's objectives is human resources (employees). Employees are expected to ensure the smooth running of the company. This study aims to find out the relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior in self-service employees in Yogyakarta. The subjects of this study numbered 75 self-service employees who had characteristics of a minimum working period of 1 year. How to take the subject using purposive sampling method. The study data was taken using the Researcher's Own Organizational Citizenship Behavior Scale and perceived organizational support scale adapted from Eisenberger's original scale from the University of Delaware. The data analysis technique used is product moment correlation from Pearson. Based on the results of data analysis obtained correlation coefficient (r_{xy}) of = 0.646 with $p < 0.01$ ($p < 0.050$). These results show that there is a significant positive relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior.

Keywords: *self-service, employee, organizational citizenship behavior, perceived organizational support*