**HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* (POS) DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN SWALAYAN DI YOGYAKARTA**

# Margaret Felicia Susilo, Domnina Rani Puna Rengganis, S.Psi., M.Si., CPHR, Mulianti Widanarti, M.Psi., Psikolog

Universitas Mercu Buana Yogyakarta [margarethf.s10@gmail.com](mailto:margarethf.s10@gmail.com) [rengganis@mercubuana-yogya.ac.id](mailto:rengganis@mercubuana-yogya.ac.id) [wida.mulia@gmail.com](mailto:wida.mulia@gmail.com)

Abstrak

Semenjak dunia memasuki era globalisasi, sebagian besar masyarakat lebih memilih untuk berbelanja di pasar modern (swalayan) ketimbang pasar tradisional. Hal ini membuat bisnis retail bertumbuh dengan pesat. Saat ini perkembangan teknologi informasi semakin maju dan dunia pasar di warnai oleh bisnis online, akan tetapi eksistensi bisnis retail belum juga redup. 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 (rxy) 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*

# THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT (POS) AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) IN SELF-SERVICE EMPLOYEES IN YOGYAKARTA.

**Margaret Felicia Susilo, Domnina Rani Puna Rengganis, S.Psi., M.Si., CPHR, Mulianti Widanarti, M.Psi., Psikolog**

Mercu Buana University of Yogyakarta [margarethf.s10@gmail.com](mailto:margarethf.s10@gmail.com) [rengganis@mercubuana-yogya.ac.id](mailto:rengganis@mercubuana-yogya.ac.id) [wida.mulia@gmail.com](mailto:wida.mulia@gmail.com)

# Abstract

*Since the world entered the era of globalization, most people prefer to shop in modern markets (supermarkets) rather than traditional markets. This makes the retail business grow rapidly. Nowadays, the development of information technology is increasingly advanced and the market world is colored by online businesses, but the existence of retail business has not dimmed. 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 (rxy) 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*

# PENDAHULUAN

Semenjak dunia memasuki era globalisasi, sebagian besar masyarakat lebih memilih untuk berbelanja di pasar modern (swalayan) ketimbang pasar tradisional. Hal ini membuat bisnis retail bertumbuh pesat dengan pesat. Saat ini perkembangan teknologi informasi semakin maju dan dunia pasar di warnai oleh bisnis *online*, akan tetapi eksistensi bisnis retail belum juga redup. Menurut Dra. Hj. Istiatin & Hj. Sudarwati (2015) bisnis retail merupakan kegiatan pemasaran untuk memenuhi kebutuhan perseorangan, keluarga, rumah tangga, dimana mereka sebagai konsumen akhir. Perusahaan yang bergerak dibidang bisnis retail memberikan banyak kontribusi pada perbaikan perekonomian terutama pemenuhan kebutuhan konsumen.

Pasar Modern adalah salah satu jenis bisnis ritel dalam bentuk pasar yang diperkenalkan pada era 1970-an, disebut-sebut sebagai format ritel yang mengalami perkembangan yang sangat baik dalam 5 tahun terakhir. Pasar Modern adalah 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). Itulah sebabnya, pasar dengan format seperti ini disebut juga Pasar Swalayan (Martinus, 2011).

Dalam bisnis retail, aset yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan perusahaan adalah sumber daya manusia (karyawan). Abdullah (2014) menyatakan bahwa karyawan adalah sumber daya manusia atau penduduk yang bekerja di suatu institusi baik pemerintah maupun swasta (perusahaan). Karyawan diharapkan dapat menjamin kelancaran penyelenggaraan perusahaan. Perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang melebihi deskripsi pekerjaan atau kewajiban formal mereka dari efektifitas organisasi (Noruzy et al., 2011).

Kemampuan yang memadai dapat meningkatkan efektifitas kinerja individu di dalam suatu perusahaan. Efektifitas suatu organisasi dapat dilihat dari interaksi kerja pada tingkat individual, kelompok, dan sistem-sistem organisasi yang

61

menghasilkan output manusia yang memiliki tingkat absensi yang rendah, perputaran karyawan yang rendah, minimnya perilaku menyimpang dalam organisasi, tercapainya kepuasan kerja dan juga karyawan harus memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (Robbins & Judge dalam (Yuniar et al., 2011)).

Menurut Organ (2006) *Organization Citizenship Behavior* merupakan bentuk perilaku dari inisiatif individual dan tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

Perilaku OCB dapat ditinjau dari lima aspek, diantaranya: *altruism, courtesy*, *sportsmanship*, *civic virtue*, dan *conscientiousness*. *Altruism* yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi. *Courtesy,* yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka. *Sportsmanship,* yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh, *Civic virtue,* yang terlibat dalam kegiata-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi, *Conscientiousness,* yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi – seperti mematuhi peraturan-peraturan di organisasi (Organ, 2006).

Menurut (Eisenberger et al., 2016) menyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) merupakan persepsi karyawan terhadap perusahaan bahwa perusahaan menghargai pekerjaan mereka, ikut berkontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka serta menyediakan kebutuhan kerja untuk tujuan bersama. Lanjut, Rhoades dan Eisenberger (2002) juga mengatakan bahwa *Perceived Organizational Support* memiliki 3 aspek, yaitu: (1) Keadilan prosedural

(2) Dukungan atasan (3) Penghargaan organisasi dan kondisi kerja.

Menurut Shore & Wayne (dalam Ariek Emanuel, 2011) karyawan yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan

terlibat dalam perilaku *citizenship.* Maka *Perceived Organizational Support* diharapkan dapat mempengaruhi terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* di perusahaan. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior* pada perusahaan (Putra, 2013).

Berdasarkan pada penelitian (Devianita et al., 2020), terdapat 12 orang karyawan dengan presentase 16,4% yang memiliki tingkat OCB sangat tinggi, 14 orang karyawan dengan presentase 19,2% yang memiliki tingkat OCB tinggi, 17 orang karyawan dengan presentase 23,3 % memiliki tingkat OCB sedang, 30 orang karyawan dengan presentase 41,1% memiliki tingkat OCB rendah, dan tidak ada karyawan yang memiliki tingkat OCB sangat rendah dengan persentase 0% di PT. Matahari Departemen Store TBK Samarinda. Maka berdasarkan data di atas diperoleh presentase OCB tertinggi yaitu 41,1% yang berada pada kategori rendah. Dapat disimpulkan bahwa perilaku sukarela yang ditunjukkan oleh karyawan dalam mengerjakan tugas melebihi tanggung jawab dan harapan perusahaan seperti mengerjakan tugas sebaik mungkin sesuai waktu bahkan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan perusahaan serta melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ada di PT. Matahari Departemen Store Tbk Samarinda tergolong rendah dengan jumlah karyawan sebesar 30 orang. Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan bahwa apakah ada hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan swalayan di Yogyakarta?"

# Metode Penelitian

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *Organizatonal Citizenship Behavior* dan variable bebas dalam penelitian ini adalah *Perceived Organizational Support*. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 75 karyawan swalayan. Data dalam penelitian ini diperoleh satu skala yaitu skala *Organizatonal Citizenship Behavior* dan skala *Perceived Organizational Support.*

Skala *Organizational Citizenship Behavior* disusun oleh peneliti yang mengacu pada aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior*. Skala ini menggunakan format skala *likert* dengan menggunakan 4 pilihan jawaban yaitu SS (Sangat Sesuai), S (Sesuai), TS (Tidak Sesuai), STS (Sangat Tidak Sesuai). Skala ini terdiri dari 40 aitem dan koefisiensi validitasnya antara 0,238 - 0,730 dengan realibilitas 0,905.

Skala *Perceived Organizational Support* diadaptasi dari dari skala asli Eisenberger yang diarsip oleh University of Delaware (1984), mengacu pada aspek- aspek *Perceived Organizational Support*. Skala ini menggunakan format skala *likert* dengan menggunakan 4 pilihan jawaban yaitu SS (Sangat Sesuai), S (Sesuai), TS (Tidak Sesuai), STS (Sangat Tidak Sesuai). Skala ini terdiri dari 36 aitem dan koefisiensi validitasnya antara 0,206 - 0,602 dengan realibilitas 0.869. Untuk menguji hipotesis digunakan teknis analisis korelasi *product moment*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada korelasi antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* dengan koefisien korelasi (rxy) hipotesis = 0,646.

# Hasil dan Pembahasan

**Tabel 1**

**Deskripsi Data Penelitian *Organizational Citizenship Behavior* dan**

***Perceived Organizational Support***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel |  | Hipotetik |  |  |  | Empirik |  |  |  |
|  | N | Min | Maks | Mean | SD | Min | Maks | Mean | SD |
| *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) | 75 | 33 | 132 | 82,5 | 16,5 | 86 | 145 | 114,7  1 | 11,1  11 |
| *Perceived Organizational Support* (POS) | 75 | 28 | 112 | 70 | 14 | 73 | 134 | 100,3  5 | 9,98  8 |

**Keterangan:**

N = Jumlah subjek Mean = Rata-rata

Min = Skor minimal atau terendah Max = Skor maksimal atau tertinggi SD = Standar Deviasi

Berdasarkan hasil analisis Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diperoleh data hipotetik dengan skor minimum subjek yaitu 1 x 33 = 33 dan skor maksimal 4 x 33 = 132, rata-rata hipotetik sebesar (132 + 33) : 2 = 82.5 , jarak

sebaran hipotetik 132 - 33 = 99 dan standar deviasi (132 -33) : 6 = 16.5. Sedangkan hasil analisis dari data empirik yaitu skor minimum 86 dan skor maksimum 145, rata-rata empirik 114,71 dan standar deviasi 11,111.

Hasil analisis Skala *Perceived Organizational Support* (POS) diperoleh data hipotetik dengan skor minimum subjek yaitu 1 x 28 = 28 dan skor maksimal 4 x 28

= 112, rata-rata hipotetik (112 + 28) : 2 = 70, jarak sebaran hipotetik 112 – 28 = 84 dan standar deviasi (112 – 28) : 6 = 14. Sedangkan hasil dari data empirik yaitu skor minimum 73 dan skor maksimum 134, rata-rata empirik 100,35 dan standar deviasi 9,988. Deskripsi data penelitian yang digunakan sebagai dasar pengujian hipotesis penelitian ini diperoleh dari dua skala yaitu Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Skala *Perceived Organizational Support* (POS).

# Tabel 2

**Kategorisasi *Organizational Citizenship Behavior***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Norma** | **Interval Skor** | **Kategori** | **N** | **Presentase** |
| 1. | X ≥ (µ + 1.σ) | X ≥ 99 | Tinggi | 71 | 94,7% |
| 2. | (µ - 1.σ) ≤ X < ( µ + 1.σ) | 66 ≤ X < 99 | Sedang | 4 | 5,3% |
| 3. | X < (µ - 1.σ) | X < 66 | Rendah | 0 | 0% |
|  |  | Total |  | 75 | 100% |

Keterangan

X : Skor Subjek

µ : Rerata Hipotetik

σ : Standar Deviasi

Berdasarkan hasil kategorisasi data *Organizational Citizenship Behavior*, diketahui bahwa subjek penelitian memiliki *Organizational Citizenship Behavior* pada kategori tinggi berjumlah 71 (94,7%), pada kategori sedang berjumlah 4 (5,3%) dan 0 (100%) subjek penelitian yang berada pada kategori rendah.

Berdasarkan hasil diatas dapat peneliti simpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* pada penelitian ini cenderung tinggi.

# Tabel 3

**Kategorisasi *Perceived Organizational Support***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Norma** | **Interval Skor** | **Kategori** | **N** | Presentase |
| 1. | X ≥ (µ + 1.σ) | X ≥ 84 | Positif | 72 | 96% |
| 2. | (µ - 1.σ) ≤ X < ( µ + 1.σ) | 56 ≤ X < 84 | Sedang | 3 | 4% |
| 3. | X < (µ - 1.σ) | X < 56 | Negatif | 0 | 0% |
|  |  | Total |  | 75 | 100% |

Keterangan

X : Skor Subjek

µ : Rerata Hipotetik

σ : Standar Deviasi

Berdasarkan hasil kategorisasi data *Perceived Organizational Support*, diketahui bahwa subjek penelitian memiliki *Perceived Organizational Support* pada kategori positif berjumlah 72 (96%), 0 (0%) subjek penelitian yang berada pada kategori negatif. Berdasarkan hasil diatas dapat peneliti simpulkan bahwa *Perceived Organizational Citizenship* pada penelitian ini cenderung positif.

# Kesimpulan dan Saran

1. **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa hipotesis terdapat hubungan yang positif antara *Perceived Organizational Support* (POS) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan swalayan di Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan r = 0,646 dan *p < 0,01 (p < 0,050)* artinya ada hubungan positif yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang menunjukkan bahwa semakin positif *Perceived Organizational Support* maka akan cenderung positif pula *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan swalayan di Yogyakarta.

Sebaliknya, semakin negatif *Perceived Organizational Support* maka akan cenderung negatif pula *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan swalayan di Yogyakarta.

Berdasarkan hasil kategorisasi data *Organizational Citizenship Behavior*, diketahui bahwa subjek penelitian memiliki *Organizational Citizenship Behavior* pada kategori tinggi berjumlah 71 karyawan (94,7%), pada kategori sedang berjumlah 4 karyawan (5,3%) dan tidak ada subjek penelitian yang berada pada kategori rendah. Berdasarkan hasil diatas dapat peneliti simpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan swalayan di Yogyakarta cenderung tinggi. Sementara itu, berdasarkan hasil kategorisasi data *Perceived Organizational Support*, diketahui bahwa subjek penelitian memiliki *Perceived Organizational Support* pada kategori positif berjumlah 72 karyawan (96%), pada kategori netral berjumlah 3 karyawan (4%) dan tidak ada subjek penelitian yang berada pada kategori negatif. Berdasarkan hasil diatas dapat peneliti simpulkan bahwa *Perceived Organizational Support* pada karyawan swalayan di Yogyakarta cenderung positif.

# Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

* 1. Bagi subjek

Bagi para karyawan di Yogyakarta diharapkan dapat mempertahankan sikap *Organizational Citizenship Behavior* yang telah dimiliki karena dapat menguntungkan swalayan tempat bekerja. Salah satu yang dapat dilakukan yaitu mempertahankan *Organizational Citizenship Behavior* dengan menolong karyawan lain, bertanggungjawab pada tugas kerja, bersikap toleransi antar karyawan, saling menghormati antar karyawan dan melakukan kewajiban kerja melebihi tugas kerja yang ditetapkan.

* 1. Bagi pengelola swalayan

Bagi pengelola swalayan di Yogyakarta, peneliti berharap dapat mempertahankan sikap *Perceived Organizational Support* yang dimiliki. Sikap yang diterima oelh karyawan swalayan sebagai bentuk penghargaan terhadap kinerja mereka selama bekerja. Sikap pengelola seperti keadilan dalam menyetarakan hak dan kewajiban karyawan, dukungan atasan berupa kepedulian atasan yang disampaikan secara langsung maupun tidak kepada karyawan serta penghargaan organisasi dan kondisi kerja yang aman dan nyaman dapat serta merta meningkatkan kemauan bekerja yang lebih dari deskripsi kerja karyawan pada swalayan.

* 1. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini, diharapkan dapat memilih subjek dan tempat penelitian yang lebih spesifik dengan kriteria tertentu. Hal ini dilakukan peneliti selanjutnya lebih fokus dalam pengambilan data uji coba maupun penelitian. Peneliti selanjutnya harus lebih memperhatikan perizinan pada subjek dan tempat penelitian, khususnya jika ingin mengambil data pada perusahaan dengan management yang telah berpengalaman di bidangnya. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengambil data penelitian lagi agar data yang didapatkan lebih fokus menggambarkan keadaan hubungan antar variabel dengan subjek penelitian. Dan juga bagi peneliti selanjutnya sangat diharapkan untuk dapat mencari sumber-sumber referensi yang lebih luas lagi terhadap definisi, faktor-faktor serta aspek-aspek pada variabel penelitian ini yaitu *Organizational Citizenship Behavior* dan *Perceived Organizational Support.*

# DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Ma’ruf. (2014). *Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan.* Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Aditya, R., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2015). Pengaruh pelatihan terhadap kompetensi dan kinerja karyawan (studi pada karyawan PT. PLN (Persero) distribusi Jawa Timur area Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* (Vol. 27, Issue 2).

Azhar, Sari, E. Y. D., & Anam, C. (2019). Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediator. In *Akuntabel* (Vol. 16, Issue 1). <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/AKUNTABEL>

Azwar, Saifuddin. (2015). *Dasar-dasar psikometrika.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Azwar, Saifuddin. (2017). *Penyusunan skala psikologi edisi 2.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bachrach, D. G., Bendoly, E., & Podsakoff, P. M. (2001). Attributions of the “causes” of group performance as an alternative explanation of the relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance. *Journal of Applied Psychology*, *86*(6), 1285–1293. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.6.1285>

Bakker, A. B. dan Demerouti, E. (2007) ‘The job demands-resources model: state of the art’, Journal of Managerial Psychology, 22, pp. 309–328.

Casimir, G., Ngee Keith Ng, Y., Yuan Wang, K., & Ooi, G. (2014). The relationships amongst leader-member exchange, perceived organizational support, affective commitment, and in-role performance: A social-exchange perspective. *Leadership and Organization Development Journal*, *35*(5), 366– 385. <https://doi.org/10.1108/LODJ-04-2012-0054>

Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, *31*(1), 180–190. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.04.011>

Darsana, I. M. (2014). The international journal of management the influence of personality on employee performance through organizational citizenship behavior. *The International Journal of Management*, *3*(4), 1–8.

Devianita, N. I., Umaroh, S. K., & Imawati, Diana. (2020). Pengaruh servant

leadership terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan bagian service customer PT. Matahari Departemen Store Tbk Samarinda. *Motivasi. 8*(1), 1-9.

Dra. Hj. Istiatin, S. E. M. ., & Hj. Sudarwati, S. E. M. . (2015). Analisis strategi pemasaran bisnis retail di Lottemart Surakarta. In *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta* (Vol. 12, Issue 02).

Eisenberger, R., Stinglhamber, F. (2002). *Perceived organizational support: fostering enthusiastic and productive employees.* USA: Maple-Vail Book Manufacturing.

Eisenberger, R., Malone, G. P., & Presson, W. D. (2016). Optimizing perceived organizational support to enhance employee engagement. *Society for Human Resource Management and Society for Industrial and Organizational Psychology*, *2*, 1–22. [http://www.siop.org/SIOP-SHRM/SHRM-SIOP](http://www.siop.org/SIOP-SHRM/SHRM-SIOP%20POS.pdf) [POS.pdf](http://www.siop.org/SIOP-SHRM/SHRM-SIOP%20POS.pdf)

Emanuel, Ariek. (2011). “Analisis pengaruh kepuasan kerja, loyalitas karyawan dan perilaku organisasi terhadap organizational citizenship behavior serta dampaknya terhadap efektifitas organisasi pada PT. Wirajaya Anugrah Perkasa”. Retrieved Februari 26, 2012. From source: <http://eprints.binus.ac.id/6309/>

Fitria, R. M., Dewi, R. S., & Febriana, S. K. T. (2015). Peranan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada perawat. In *Jurnal Ecopsy* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/10.20527/ecopsy.v2i1.510>

Garay, H. D. V. (2006). Kinerja extra-role dan kebijakan kompensasi. In *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen* (Vol. 8, Issue 1).

Intifada, R., & Nurtjahjanti, H. (2014). Hubungan antara perceived organizational support dengan organizational citizenship behavior pada karyawan Hotel Pandanaran Semarang. *Jurnal EMPATI, 2*(3), 111-120.

Ivancevich, John. M. (2008). *Perilaku dan managemen organisasi.* Jakarta: Erlangga.

Martinus, H. (2011). Analisis industri retail nasional. In *Humaniora* (Vol. 2, Issue 2). <https://doi.org/10.21512/humaniora.v2i2.3193>

Mohamed, A., Shurbagi, A., & Zahari, I. Bin. (2012). The relationship between organizational culture and job satisfaction in national oil corporation of Libya. *Iternational Journal of Humanities and Applied Sciences*, *1*(3), 88–93. Mujiasih, E. (2015). Hubungan antara persepsi dukungan organisasi (perceived organizational support) dengan keterikatan karyawan. In *Jurnal Psikologi*

*Undip* (Vol. 14, Issue 1). <https://doi.org/10.14710/jpu.14.1.40-51>

Noruzy, A., Shatery, K., Rezazadeh, A., & Hatami-Shirkouhi, L. (2011). Investigation the relationship between organizational justice, and organizational citizenship behavior: The mediating role of perceived organizational support. *Indian Journal of Science and Technology*, *4*(7), 842– 847. <https://doi.org/10.17485/ijst/2011/v4i7/30123>

Oemar, Y. (2013). Pengaruh budaya organisasi, kemampuan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (ocb) pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru. In *Jurnal Aplikasi Manajemen* (Vol. 11, Issue 66).

Organ, D. W., P. M. Podsakoff, S. B. Mackenzei. (2006). *Organizational citizenship behavior: it’s nature, antecendents, and consquences.* USA: Sage Publications, Inc.

Prabu, A. S., & Wijayanti, D. T. (2016). Pengaruh penghargaan dan motivasi terhadap kinerja karyawan (studi pada divisi penjualan PT. United Motors Center Suzuki Ahmad Yani, Surabaya). In *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan* (Vol. 5, Issue 2). <https://doi.org/10.26418/jebik.v5i2.17144>

Putra, S. D. (2013). Hubungan antara perceived organizational support dengan organizational citizenship behavior pada karyawan PT EN Seval Putera Megatrading divisi transportasi Cabang Sidoarjo. In *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi* (Vol. 2, Issue 1).

Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. Journal of Applied Psychology, 87(4), 698 – 714.

Santosa, H. (2016). *Perceived organizational support, karakteristik tim, quality of work life dan komitmen organisasi: studi pada pegawai Universitas Negeri Jakarta* (Vol. 4, Issue March).

Sugiyono. (2011). *Memahami penelitian kualitatif.* Bandung: CV. 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. In *Agora* (Vol. 6, Issue 1).

Theresia Waileruny, H. (2014). Perceived organizational support, job satistaction dan organizational citizenship behavior pada PT. Bank Maluku cabang utama Kota Ambon. In *Agora* (Vol. 2, Issue 2). <https://www.neliti.com/publications/35954/>

Titisari, Purnamie. (2014). *Peranan organizational citizenship behavior (OCB)*

*dalam meningkatkan kinerja karyawan*. Mitra Wacana Media: Yogyakarta.

Worley, J. A., Fuqua, D. R., & Hellman, C. M. (2009). The survey of perceived organisational support: which measure should we use? *SA journal of industrial psychology*, *35*(1), 112–116. <https://doi.org/10.4102/sajip.v35i1.754>

Yuniar, I. G. A. A. Y., Nurtjahjanti, H., & Rusmawati, D. (2011). Hubungan antara kepuasan kerja dan resiliensi dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan kantor pusat PT. BPD Bali. In *Jurnal Psikologi* (Vol. 9, Issue 1).