

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA KARYAWAN PT. PERTAMINA UPMS V SURABAYA

Faradisah Putrie dan Mochammad Nursalim

Jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan Universitas Negeri Surabaya

e-mail: mochamad_nursalim@yahoo.com

Abstract: *This study was aimed to examine the correlation between perception of organizational support, culture of organization, and support of organizational citizenship behavior (OCB). Subjects were employees who are working at PT. Pertamina UPMS V Surabaya. The sample consists of 28 employees. Data collected using questionnaires and analysed using multiple linear regression analysis. The result showed that $r_{xy} = 0,411$ which means that there is no significant relationship between perception of organizational support, culture of organization, and support of organizational citizenship behavior among participants. It can be assumed from the result that the higher perception of organizational support and organizational culture does not correlate to higher organizational citizenship behavior.*

Keywords: *Organizational Support, Organizational Culture, Organizational Citizenship Behavior (OCB).*

Abstrak: Penelitian ini merupakan penelitian korelasional untuk menguji hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Subjek penelitian adalah karyawan yang sedang bekerja di PT Pertamina UPMS V Surabaya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 30 karyawan dan sampelnya 28 karyawan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Metode analisis data yang digunakan analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Pertamina UPMS V Surabaya dengan $r_{xy} = 0,411$. Hal tersebut menunjukkan apabila persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi tinggi, maka tidak berarti *organizational citizenship behavior* tinggi pula.

Kata kunci : Dukungan Organisasi, Budaya Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Setiap perusahaan menginginkan keuntungan serta kemajuan yang signifikan bagi perusahaannya. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu ujung tombak organisasi. Tanpa adanya SDM, seluruh sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan tidak dapat diolah dan dikembangkan untuk keuntungan perusahaan. Setiap organisasi atau perusahaan cenderung berusaha menemukan dan melaksanakan struktur organisasi yang memungkinkan SDM berkualitas dan kompetitif sehingga akan diperoleh hasil kerja yang diharapkan. Untuk

mendapatkan Sumber Daya Manusia di Indonesia yang berkualitas dan kompetitif bukanlah hal yang mudah. Hasil survey *Human Development Index (HDI)* pada tahun 2006, Indonesia masih menduduki peringkat 109 dari 179 negara. Peringkat ini lebih rendah dari Filipina yang berada di urutan 102, Thailand urutan 81, dan Malaysia urutan 63 (Kompas online, 2009).

Setiap perusahaan memiliki sebuah budaya organisasi (*cooperate culture*) yang tercermin dari perilaku para anggotanya, para karyawannya, kebijakan-kebijakannya, dan

juga peraturan-peraturannya. Menurut Moorhead & Ricky (1999), budaya organisasi merupakan kumpulan nilai-nilai yang membantu anggota organisasi memahami tindakan mana yang dapat diterima dan mana yang tidak dapat diterima dalam organisasi. Nilai-nilai tersebut biasanya dikomunikasikan melalui cerita-cerita atau simbol-simbol lain yang mempunyai arti tertentu bagi organisasi. Budaya organisasi merupakan sistem dari kepercayaan-kepercayaan yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggotanya.

Tingkat loyalitas, kepatuhan, dan partisipasi karyawan akan dipengaruhi oleh bagaimana budaya organisasi yang ada dalam perusahaan tersebut. Ketika budaya organisasi melekat kuat, maka masing-masing anggota akan merasa bahwa mereka adalah bagian dari organisasi. Perasaan sebagai bagian dari organisasi akan memperkuat komitmennya terhadap misi organisasi. Selain itu, budaya juga akan mengarahkan perilaku anggota organisasi dan membuat anggotanya menjadi jelas mengenai apa yang seharusnya dilakukan dalam situasi tertentu. Menurut Harris dan Moran (1991), sejak dekade akhir tahun 70-an atau awal 80-an, para eksekutif dan cendekiawan benar-benar mulai menghargai bagaimana budaya organisasi atau budaya perusahaan memerikan perasaan siapa mereka, kebersamaan, rasa ikut memiliki, bagaimana mereka harus berperilaku, dan apa yang harus mereka lakukan, sehingga perusahaan bukan lagi sekadar tempat berkarya dan mencari nafkah tetapi lebih dari itu perusahaan diyakini sebagai tempat dimana setiap individu merasa memperoleh nilai tambah dan dapat mengembangkan dirinya.

Beranekaragamnya bentuk organisasi atau perusahaan tentunya membuat budaya organisasi mereka juga berbeda-beda. Selain itu, individu-individu yang masuk dalam

organisasi juga memiliki motivasi, pengalaman, dan nilai yang juga berbeda-beda. Nilai-nilai alamiah ini cenderung mengarahkan perilaku pada banyak hal, namun lebih sering ke arah divergen (O'Neill, Beauvais & Scholl, 2001). Selain itu, menurut Salovey dan Mayer (1990), orang yang memiliki skor tinggi dalam kemampuan mempersepsi secara akurat, mengerti dan menghormati emosi orang lain, lebih mampu merespon secara fleksibel perubahan-perubahan dalam lingkungan sosialnya dan membangun jaringan sosial yang suportif.

Berdasarkan pemahaman ini orang akan memiliki sikap yang berbeda dalam memandang budaya organisasi yang berlaku di lingkungan kerjanya. Budaya organisasi merupakan kepribadian perusahaan dan dari sanalah para karyawan dari perusahaan tersebut melakukan pekerjaannya sesuai dengan budaya yang dianut oleh perusahaan. Dengan adanya budaya organisasi yang baik maka akan membuat karyawannya memiliki persepsi terhadap dukungan perusahaan. Karyawan yang merasa perusahaan memberi dukungan yang sepadan dengan apa yang dilakukannya maka akan mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB).

Persepsi dukungan organisasi dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002). Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Dengan menyatunya keanggotaan dalam organisasi dengan identitas karyawan, maka karyawan tersebut merasa menjadi bagian dari organisasi dan merasa bertanggung jawab

untuk berkontribusi dan memberikan kinerja terbaiknya pada organisasinya.

Menurut sebuah penelitian yang dilakukan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) pada sampel karyawan dari berbagai organisasi ditemukan bahwa karyawan yang merasa bahwa dirinya mendapatkan dukungan dari organisasi akan memiliki rasa kebermaknaan dalam diri karyawan tersebut. Hal inilah yang akan meningkatkan komitmen pada diri karyawan dan komitmen inilah yang pada akhirnya akan mendorong karyawan untuk berusaha membantu organisasi mencapai tujuannya. Selain itu, adanya dukungan dari perusahaan akan meningkatkan harapan bahwa performa kerja mereka akan diperhatikan dan dihargai oleh organisasi.

Untuk mencapai kinerja yang setinggi-tingginya karyawan dituntut memiliki "perilaku yang sesuai" dengan harapan organisasi. Oleh karena itu, ada deskripsi formal tentang perilaku yang harus dikerjakan (perilaku *intra-role*). Penilaian kinerja terhadap karyawan biasanya didasarkan pada deskripsi kerja (*job description*) yang telah disusun oleh organisasi tersebut. Dengan demikian, baik atau buruknya kinerja seorang karyawan dapat dilihat dari kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana tercantum dalam *job description* yang disebut sebagai *in-role behavior* (Dyne dkk., 1994). Namun, realitas menunjukkan banyaknya perilaku yang tidak terdeskripsi secara formal yang dilakukan oleh karyawan, misalnya membantu rekan kerja menyelesaikan tugas, kesungguhan dalam mengikuti rapat-rapat perusahaan, sedikit mengeluh dan banyak bekerja, dan lain-lain. Perilaku-perilaku ini disebut sebagai perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* merupakan perilaku yang sangat dihargai karena meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi. Perilaku

extra-role di dalam organisasi juga dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior*.

Organizational citizenship behavior (OCB) seringkali didefinisikan sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui dalam sistem *reward* dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi (Organ, 1998). OCB merupakan perilaku dan sikap yang menguntungkan organisasi yang tidak bisa ditumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal maupun bentuk kontrak atau rekompensasi. OCB juga sering digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga karyawan tersebut dapat disebut sebagai karyawan yang baik (Sloat, dalam Wijaya & Djati, 2007). Karyawan yang baik (*good citizens*) cenderung menampilkan OCB ini. Tanpa adanya anggota-anggotanya yang bertindak sebagai "*good citizens*" ini, sebuah organisasi besar kemungkinan tidak akan berkembang (Markoczy & Xin, dalam Anindya, 2011).

Keberhasilan perusahaan tidak sepenuhnya bergantung pada manajer dan manajemen permasalahan, tetapi juga pada tingkat keterlibatan karyawan terhadap aktivitas dan pencapaian tujuan perusahaan. Hal ini dapat diamati pada perusahaan-perusahaan multinasional (*multinational corporation*) seperti PT. Pertamina UPMS V Surabaya. Bagi sebuah perusahaan jasa untuk membangun loyalitas pelanggan yang kuat dibutuhkan keterlibatan karyawan yang lebih besar dalam memberikan *image* positif dan untuk membangun keberhasilan perusahaan diperlukan dukungan organisasi eksternal dan internal yang diharapkan akan membentuk komitmen karyawan yang mempengaruhi OCB mereka.

PT. Pertamina UPMS V Surabaya merupakan perusahaan profesional yang melayani jasa sumber bumi seperti minyak.

Produk-produk yang dijual pertamina antara lain bensin Premium, Pertamina, Pertamina Plus, Oli, bahan bakar Gas Elpiji, *Blue Gas* dan lainnya. PT. Pertamina UPMS V Surabaya merupakan perusahaan profesional yang dikenal oleh masyarakat luas dan memiliki manajemen yang cukup baik dan profesional dalam mengelola Sumber Daya Manusia.

Setiap perusahaan akan memiliki kompetitor dalam menjalankan usahanya, tidak terkecuali PT Pertamina UPMS V Surabaya. Mengingat persaingan dalam bisnis serupa yang semakin ketat maka diperlukan profesionalitas yang tinggi dalam manajemen SDM perusahaan sehingga diperlukan karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) dan hal ini diduga dipengaruhi oleh persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas maka penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan apakah ada hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Pertamina UPMS V Surabaya. Hipotesis penelitian adalah ada hubungan yang signifikan antara persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi dengan *organizational citizenship behavior*.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasi untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas X1 Pendekatan (persepsi dukungan organisasi) dan X2 (budaya organisasi) dengan variabel terikat Y (*organizational citizenship behavior*) pada karyawan PT. Pertamina UPMS V Surabaya.

Sampel

Populasi yang diambil sebagai subjek

dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Pertamina UPMS V Surabaya. Populasi dalam penelitian ini diketahui melalui hasil survei data karyawan di perusahaan tersebut.

Tabel 1. Jumlah Populasi

Divisi	Jumlah
Aviation Region III Manager	5
M&T Internal Audit Surabaya Manager	6
Area Manager IT M&T Surabaya	10
Head of Medical Jatim & Balinus	5
Head of Security	4
Total	30

Jumlah populasi yang telah memenuhi kriteria diambil sebanyak 28 karyawan atau sebesar 93% yang kemudian dijadikan sampel penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Bentuk alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner. Dalam alat ukur persepsi dukungan organisasi, budaya organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) akan digunakan kuesioner tertutup. Skala Persepsi Dukungan Organisasi terdiri dari 45 aitem, Skala Budaya Organisasi terdiri dari 25 aitem, dan Skala OCB terdiri dari 35 aitem. Skala Persepsi Dukungan Organisasi, Skala Budaya Organisasi dan Skala OCB yang telah diisi oleh sampel prapenelitian selanjutnya diberikan skor pada masing-masing jawaban subjek. Skor subjek kemudian ditabulasikan dan diuji validitasnya dengan bantuan komputer program SPSS versi 17,0 *for windows*. Proses pengujian tersebut menunjukkan keseluruhan aitem pertanyaan valid dan alat ukurnya reliabel. Aspek dan indikator dari ketiga variabel dan jumlah aitem yang mewakilinya dapat diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Kisi-Kisi Skala Persepsi Dukungan Organisasi

Variabel	Aspek	Indikator
Persepsi Dukungan Organisasi	Penghargaan organisasi terhadap kontribusi karyawan (<i>Valuation of employees' contribution</i>)	<i>Respect, Caring, Tangible, Benefit</i>
	Perhatian organisasi terhadap kehidupan karyawan (<i>care about employees' well-being</i>)	<i>Approval, Esteem, Affiliation</i>

Tabel 2.1. Kisi-kisi Budaya Organisasi

Variabel	Aspek	Indikator
Budaya Organisasi	Peraturan perilaku yang teramati (<i>observed behavioral regularities</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kebiasaan penggunaan bahasa • Penggunaan istilah • Tradisi-tradisi • Aktivitas ritual organisasi
	Norma perusahaan (<i>norms</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Standar perilaku serta batasan-batasan dari perilaku kerja yang diisyaratkan dalam suatu organisasi • Arahan <i>job desk</i> setiap anggota organisasi
	Nilai-nilai dominan yang dianut perusahaan (<i>dominant values</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Menghasilkan kualitas kinerja yang tinggi • Rendahnya tingkat ketidakhadiran anggota organisasi • Tingkat efisiensi yang tinggi
	Filosofi perusahaan (<i>philosophy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Misi perusahaan • Tujuan perusahaan • Ruang lingkup perusahaan
	Peraturan perusahaan (<i>rules</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Formal • Informal
	Iklim kerja perusahaan (<i>organizational climate</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Tata letak fisik • Cara karyawan berinteraksi • Cara anggota-anggota melayani pelanggan atau pihak lain di luar organisasi

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Analisis Regresi Berganda. Teknik Analisis Regresi Berganda digunakan untuk mencari hubungan dan sumbangan efektif dan membuktikan hipotesis hubungan tiga variabel yang ketiga variabelnya berbentuk interval. Analisis Regresi Berganda adalah suatu teknik statistik

Tabel 2.2. Kisi-kisi Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Variabel	Aspek	Indikator
Organizational Citizenship Behavior (OCB)	<i>In-role</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Sportmanship</i> (Lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek-aspek negatifnya) 2. <i>Conscientiousness</i> (Karyawan mempunyai perilaku <i>in-role</i> di atas standar minimum yang diisyaratkan)
	<i>Ex-role</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Helping behavior</i> (Menolong orang lain dalam hal mengatasi masalah-masalah kerja ataupun mencegah timbulnya masalah pada orang lain) 2. <i>Civic virtue</i> (Partisipasi aktif karyawan dalam memikirkan kehidupan organisasi)

parametrik yang digunakan untuk menguji pertautan dua buah prediktor (X1 dan X2) dengan variabel kriteriumnya (Y). Pada penelitian ini dua buah prediktor adalah persepsi dukungan organisasi (X1) dan budaya organisasi (X2). Sedangkan variabel kriteriumnya adalah *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Langkah penyelesaian regresi berganda pada penelitian ini meliputi perhitungan nilai koefisien, analisis varian, dan uji-t serta perhitungan koefisien determinasi (*r-square*) dan koefisien korelasi (Nawari, 2010). Perhitungan analisis data ini menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 17,0 *for windows* pada taraf signifikansi sebesar 5 (*p value*). Nilai *p* akan berfungsi untuk menguji signifikansi hubungan antara kedua variabel. Pengaruh antara kedua variabel dikatakan signifikan apabila $p < 0,05$ dan apabila $p > 0,05$ maka pengaruh antara kedua variabel dinyatakan tidak signifikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji normalitas dan linearitas diperlukan untuk memastikan data yang diperoleh bisa dianalisis menggunakan analisis regresi. Berdasarkan uji normalitas yang dilakukan, didapat data bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki nilai *Kolmogrov-Smirnov* dengan $p=0,471$, budaya organisasi memiliki nilai *Kolmogrov-Smirnov* dengan $p=0,634$, OCB memiliki nilai *Kolmogrov-Smirnov* dengan $p=1,222$ yang datanya berdistribusi normal karena $p>0,05$. Berdasarkan uji normalitas menunjukkan data dalam penelitian ini berdistribusi normal sehingga dapat diuji menggunakan Analisis Regresi Berganda. Uji linearitas persepsi dukungan organisasi, budaya organisasi, dan *organizational citizenship behavior* menghasilkan $sig=0,484$ yang berarti $p>0,05$. Data ini menunjukkan bahwa variabel persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi dalam penelitian ini memiliki hubungan secara linier dengan *organizational citizenship behavior*, sehingga ketiga variabel tersebut dapat diuji dengan Analisis Regresi Berganda. Hasil uji regresi menghasilkan koefisien regresi sebesar 0,411 yang berarti $p\text{-value}=0,411$ dan $N=28$ (lihat Tabel 3).

PT Pertamina UPMS V Surabaya. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti.

Hasil analisis regresi ini menunjukkan bahwa apabila persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi karyawan pada karyawan PT Pertamina UPMS V Surabaya tinggi, maka tidak berarti *organizational citizenship behavior* tinggi pula. Sebaliknya, apabila persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi karyawan rendah, maka tidak berarti *organizational citizenship behavior*-nya juga rendah. Tidak terbuktinya hipotesis penelitian ini bisa dijelaskan salah satunya dengan mempertimbangkan beberapa variabel lain di luar yang tidak digunakan dalam penelitian ini yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*, antara lain, kepuasan kerja, persepsi terhadap kualitas hubungan atasan-bawahan, dan isu pribadi seperti kepribadian dan suasana hati (*mood*), masa kerja dan jenis kelamin (*gender*).

Berdasarkan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*), Organ & Konovsky (1989) menjelaskan bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya mereka akan cenderung membalasnya dengan mengembangkan perasaan memiliki (*sense of*

Tabel 3. Uji Regresi Berganda (ANOVA)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	209.279	2	104.640	.921	.411 ^a
	Residual	2839.685	25	113.587		
	Total	3048.964	27			

a. Predictors: (Constant), persepsi dukungan organisasi, budaya organisasi

b. Dependent Variable: OCB

Karena koefisien regresi sebesar 0,411 yang berarti $P\text{-value}>0,05$, maka disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan

belonging) yang kuat terhadap organisasi dan akan menunjukkan *organizational citizenship behavior*. Kualitas interaksi atasan-bawahan juga diyakini sebagai prediktor OCB. Miner (1988) menyatakan bahwa interaksi atasan dan bawahan yang berkualitas akan

berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Sedangkan Riggio (1990) menambahkan bahwa interaksi atasan dan bawahan yang berkualitas tinggi akan membuat atasan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga membuat bawahannya merasa mendapatkan motivasi dan dukungan. Hal ini sekaligus akan meningkatkan rasa percaya dan hormat bawahan kepada atasannya sehingga mereka termotivasi untuk melakukan "lebih dari" yang diharapkan oleh atasan mereka. Berkaitan dengan pribadi karyawan, Greenberg dan Baron (2000) mengemukakan bahwa karakteristik personal seperti masa kerja dan jenis kelamin (gender) berpengaruh pada OCB. Sommers (1996) juga menyatakan bahwa masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel tersebut merepresentasikan ukuran dari "investasi" karyawan di sebuah perusahaan.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masa kerja berkorelasi dengan OCB. Karyawan yang telah lama bekerja di suatu organisasi akan memiliki kedekatan dan ikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan yang meningkat dalam melakukan pekerjaannya serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Semakin lama karyawan bekerja di sebuah organisasi maka semakin tinggi pula persepsi karyawan yang beranggapan bahwa mereka memiliki "investasi" di dalamnya.

Lovell dkk. (1999) juga menemukan perbedaan yang cukup signifikan antara pria dan wanita dalam tingkatan OCB mereka,

dimana perempuan memiliki OCB yang lebih tinggi daripada pria. Morrison (1994) juga membuktikan bahwa ada perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan wanita, dimana wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku *in-role* mereka dibanding pria. Bukti-bukti tersebut menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, rasa kebersamaan, dan aktivitas-aktivitas menolong sebagai bagian dari pekerjaan mereka (Diefendorff dkk., 2002). Secara teoritis, perbedaan gender ini mungkin lebih terlihat pengaruhnya pada OCB-I (OCB yang ditunjukkan secara langsung pada individu lain seperti menolong rekan kerja) daripada OCB-O (OCB yang ditunjukkan secara langsung pada organisasi, seperti menjaga fasilitas organisasi).

SIMPULAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. Pertamina UPMS V Surabaya. Berdasarkan Analisis Regresi Linier Berganda untuk variabel persepsi dukungan organisasi, budaya organisasi dan *organizational citizenship behavior* dengan menggunakan 28 sampel, penelitian menunjukkan taraf signifikansi (p)=0,411, $p>0,001$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Pertamina UPMS V Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindya, R. (2011). *Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia*. Tesis: Universitas Indonesia. Diakses dari <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20231436-T28975-Pengaruh%20komitmen.pdf>, pada 10 Agustus 2011
- Diefendorff, J. M., Brown, D.J. Kamin, A.M., & Lord, R.G. (2002). Examining The Role of Job Involvement and Work Centrality in Predicting Organizational Citizenship Behaviors and Job Performance. *Journal Of Organizational Behavior*, 23: 93-108.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (2003). *Behavior in Organization*. Eight Edition. New Jersey: Pearson Education Inc
- Harris, P.R., & Moran R., (1991). *Managing Cultural Differences*. Third edition. Houston: Gulf Publishing Company.
- Kompas Online. (2009, 5 Juni). *Urutan 109, Peringkat Indonesia di HDI*. Diakses dari . pada 21 Juli 2011
- Lovell, S.E., Kahn, A.S., Anton, J., Davidson, A., Dowling E., Post, D., & Mason, C. (1999). Does Gender Affect The Link between Organizational Citizenship Behavior and Preference Evaluation? *Sex Roles*, 41: 469-478.
- Miner, John B. (1988). *Organizational Behavior, Performance and Productivity*. 1st Edition. Random House Inc.
- Moorhead, G., & Ricky, W.G, (1999). *Human Resources Management*, 7th Edition. New York: Prentice Hall.
- Morrison, E. W. (1994). Role Definition and Organizational Citizenship Behavior: The Importance of Employee's Perspective. *Academy of Management Journal*, 37 (4), 1543-1567.
- O'Neill, John W., Beauvais, Laura L. & Scholl, Richard W. (2001). The Use of Organizational Culture and Structure to Guide Strategic Behavior: An Information Processing Perspective. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 3 (2), 131-150.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W. & Konovsky, M. (1989). "Cognitive vs Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 74: 157-164.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*. 87, 698 714.
- Riggio, R. E. (2000). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology*. Third Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Sommers, S. M., Bae, S. H. & Luthans, F. (1996). Organizational Commitment Across Cultures: The Impact of Antecedents on Korean Employees. *Human Relation*, 49: 977-993.
- Wijaya, T., & Djati, S. P. (2007). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Anggota Kepolisian. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 6 (1), 125-139.