

PENGARUH ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. PASAR SEGAR MANADO

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL SUPPORT AND WORK ENVIROMENT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR WITH JOB STATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE AT PT. MANADO FRESH MARKET

Oleh :

Mutiara A. Fabanyo¹

Greis M. Sendow²

Yantje Uhing³

¹²³Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail :

¹mutiarafabanyo7@gmail.com

²greis_sendow@unsrat.ac.id

³yantjeuhing@unsrat.ac.id

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *organizational support* dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. Pasar Segar Manado. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Pasar Segar Manado dengan sampel dalam penelitian ini adalah 30 orang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif dengan teknik analisis data menggunakan SmartPLS. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan *Organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado. Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado. *Organizational support* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Pasar Segar Manado. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Pasar Segar Manado. *Organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado. *Organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dimediasi oleh *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Pasar Segar Manado. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dimediasi oleh *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Pasar Segar Manado.

Kata Kunci: organizational support, lingkungan kerja, organizational citizenship behavior, kepuasan kerja

Abstract: The purpose of this study was to determine the effect of organizational support and work environment on organizational citizenship behavior (OCB) with job satisfaction as an intervening variable at PT. Manado Fresh Market. The population in this study are employees of PT. Manado Fresh Market with a sample in this study were 30 people. This research is a type of associative research with data analysis techniques using SmartPLS. The data collection technique used in this study was a questionnaire. The results showed that Organizational support had no significant effect on job satisfaction at PT. Manado Fresh Market. The work environment has no significant effect on job satisfaction at PT. Manado Fresh Market. Organizational support has a significant effect on organizational citizenship behavior (OCB) at PT. Manado Fresh Market. The work environment has a significant effect on organizational citizenship behavior (OCB) at PT. Manado Fresh Market. Organizational citizenship behavior (OCB) has a significant effect on job satisfaction at PT. Manado Fresh Market. Organizational support has no significant effect on job satisfaction mediated by organizational citizenship behavior (OCB) at PT. Manado Fresh Market. The work environment has a significant effect on job satisfaction mediated by organizational citizenship behavior (OCB) at PT. Manado Fresh Market.

Keywords: organizational support, work environment, organizational citizenship behavior, job satisfaction

PENDAHULUAN

Dalam sebuah perusahaan atau organisasi sumber daya manusia sangatlah penting karena faktor manusia sangat berperan dalam mencapai keberhasilan dari sebuah organisasi. Suatu usaha perubahan organisasi sangat membutuhkan dukungan dan keikut serataan dari seluruh karyawan yang terbangun dalam organisasi tersebut, jika ada kemauan dan kemampuan pada karyawan segala bentuk perubahan akan tercapai. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang baik dapat memberikan kontribusi positif bagi organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, dan ikut berpartisipasi menyelesaikan masalah yang ada didalam organisasi, oleh karena itu OCB didasari oleh suatu perilaku yang sukarela. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku social yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Dukungan Organisasi (*Organizational Support*) merupakan salah satu faktor agar terciptanya OCB. *Organizational Support* merupakan kepercayaan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai setiap kontribusinya. Saat persepsi baik tertanam dalam pikiran karyawan, maka karyawan akan menghasilkan suatu perasaan wajib untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Jika karyawan tidak merasakan organisasi peduli, mengerti, dan menghargai kontribusi karyawan, hal tersebut dapat membuat karyawan kurang puas dalam pekerjaannya sendiri karena tidak di dukung oleh organisasinya.

Lingkungan Kerja merupakan suatu hal yang dapat menciptakan kenyamanan bagi karyawan. Lingkungan Kerja yang kurang menyenangkan akan membuat karyawan memiliki perfoma yang menurun dan waktu pennaapaian tugas yang telah diberikan tidak berjalan sesuai dengan target yang diberikan sehingga hasil dari kerja yang diterapkan menjadi tidak efektif dan efisien, sebaliknya lingkungan kerja yang menyenangkan akan memberikan dampak yang baik terhadap karyawan sehingga karyawan memperoleh kepuasan dalam pencapaian kinerjanya dan perusahaan juga memperoleh tujuan perusahaan yang ingin dicapainya.

Kepuasan Kerja adalah sikap umum terhadap suatu hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Seseorang yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya dia akan berupaya semaksimal mungkin dalam menyelesaikan tugasnya. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri, promosi, gaji, dan dukungan rekan kerja. Dengan demikian akan berdampak baik bagi kemajuan perusahaan.

Pada penelitian terdahulu terdapat kesenjangan penelitian seperti pada penelitian pada penelitian Hayati (2020) *Organizational Support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan pada penelitian Yoga dan Yuliharsi (2021) menemukan hasil bahwa *Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Begitu juga pada penelitian Aprillia dan Mukti (2018) Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan pada penelitian Rasyid dan Tanjung (2020) Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja. Pada penelitian Nur, Prayekti, dan Subiyanto (2021), kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sedangkan pada penelitian Ramadanti dan Ahman (2022) Kepuasan Kerja tidak berpengaruh Signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Beberapa hasil penelitian yang berbeda tersebut mendorong peneliti untuk meneliti lebih dalam terkait hubungan antara *Organizational Support* dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan kerja sebagai Variabel Intervening.

PT. Pasar segar Manado merupakan perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas yang bergerak di bidang penjualan property atau property Real Estate. Lokasi perusahaan ini dekat dengan pasar segar tersebut, yang dimana kita tahu pasar sebagai tempat belanja untuk kebutuhan sehari – hari dan lokasi tersebut berdekatan juga dengan jalan raya yang mengakibatkan sering terdengar suara lalu lalang kendaraan umum yang melintas. Oleh sebab itu banyak masalah yang sering timbul di perusahaan tersebut, maka dari itu untuk menyikapi masalah tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja karyawan melalui peningkatan kemampuan, usaha dan dukungan organisasi (*Organizational Support*). Kenyamanan lingkungan, kenyamanan dalam lingkungan kerja sangat penting bagi perusahaan maupun karyawan dengan lingkungan yang nyaman dan bersih dapat memberikan kepuasan terhadap karyawan jika lingkungan kerja tidak nyaman dan tidak bersih, hal ini dapat mengganggu konsentrasi karyawan pada saat bekerja. Dan akan menimbulkan perasaan kurang puas bagi karyawan dalam bekerja. Hal ini dapat mengganggu konsentrasi karyawan yang akan mempengaruhi pembentukan perilaku OCB dalam perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas yang ditemukan dari penelitian sebelumnya dan gejala – gejala yang ada di perusahaan, maka dilakukan riset guna membuktikan dari beberapa penelitian sebelumnya bagaimana pengaruh *Organizational Support*, dan lingkungan kerja, terhadap Kepuasan kerja dan dampaknya pada *Organizational*

Citizenship Behavior (OCB). Berdasarkan hal tersebut maka peneliti mengambil topik: Pengaruh *Organizational Support* dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel Intervening pada PT. Pasar Segar Manado.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Pasar Segar Manado?
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Pasar Segar Manado?
3. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Support* terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Pasar Segar Manado?
4. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Pasar Segar Manado?
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Pasar Segar Manado?
6. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dimediasi oleh Kepuasan Kerja pada PT. Pasar Segar Manado?
7. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dimediasi oleh Kepuasan Kerja pada PT. Pasar Segar Manado?

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan (2013) menyatakan Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Secara garis besar, pengertian sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Organizational Citizenship Behavior

Titisari (2014) menjelaskan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi

Organizational Support

Waileruny (2014) mengatakan bahwa dukungan organisasi adalah tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Jadi dapat disimpulkan dukungan organisasi ialah sebuah bentuk sikap, kontribusi atau treatment yang diberikan oleh organisasi yang dijadikan stimulus oleh karyawannya tentang seberapa jauh organisasi tempat kerjanya menghargai kontribusinya dan peduli dengan kesejahteraannya

Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2016) mengatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Kepuasan kerja

Abdurahmat (2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang digelutinya. Kepuasan kerja dalam pekerjaan ialah kepuasan kerja yang dapat dinikmati dalam pekerjaan dengan mendapatkan hasil dari pencapaian tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang dapat menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini, akan memilih untuk lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa/upah yang ia dapatkan dari pekerjaan tersebut. Karyawan akan merasa lebih puas apabila balas jasanya sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan.

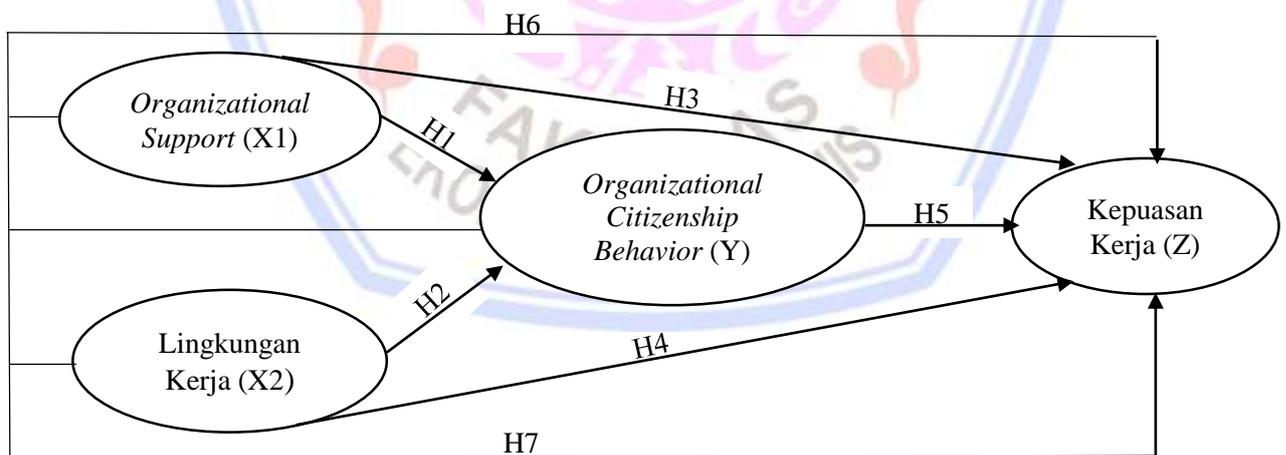
Penelitian Terdahlu

Penelitian Yoga dan Yuliasri (2021) bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support*, *procedural justice* terhadap *organizational citizenship behavior* dimediasi oleh kepuasan kerja pada perawat RSUD Rasydin Padang, Sumatera Barat. Populasinya adalah seluruh perawat pada RSUD Rasydin Padang. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 137 responden. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support*, *procedural justice* dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, *perceived organizational support*, *procedural justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kepuasan berperan sebagai mediasi parsial antara *perceived organizational support*, *procedural justice* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Aprillia dan Mukti (2018) bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh lingkungan kerja dan *perceived organizational support* mempengaruhi kepuasan kerja dan dampaknya terhadap retensi karyawan. Jumlah sampel sebesar 64 responden yang terdiri dari 4 departemen pada divisi *Customer Experience*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan program lisrel 8.72 sebagai tools penelitian. Berdasarkan hasil pengujian, lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, *perceived organizational support* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap retensi karyawan.

Nur, Prayekti, dan Subiyanto (2021) bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi dukungan organisasi dan lingkungan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional dengan dengan kepuasan kerja sebagai intervening pada Satuan Polisi Pamong Praja Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja, lingkungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada perilaku kewargaan organisasional, persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan pada perilaku kewargaan organisasional, lingkungan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan pada perilaku kewargaan organisasional, persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan pada perilaku kewargaan organisasional dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada perilaku kewargaan organisasional dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber : Kajian Teori, 2022

Hipotesis Penelitian

H₁: *Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

H₂: Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

H₃: *Organizational Support* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja

H₄: Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja

H₅: Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

H₆: *Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dimediasi oleh Kepuasan kerja

H₇: Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dimediasi oleh kepuasan Kerja

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Sugiyono (2018) berpendapat pendekatan asosiatif adalah pendekatan yang dilakukan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih, sedangkan metode kuantitatif juga dapat diartikan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data melalui instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dan Sampel

Sugiyono (2018) menjelaskan Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari, objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Pasar Segar Manado sejumlah 30 orang. Sugiyono (2018:81) menyatakan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sampel yang di ambil dari populasi tersebut harus betul-betul representative (mewakili). Sampel dari penelitian ini adalah karyawan PT. Pasar Segar Manado sebanyak 30 orang.

Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sugiyono (2018), bahwa penelitian kuantitatif adalah Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sumber Data

Sugiyono (2018) menjelaskan Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data primer dari penelitian ini didapat dari seluruh karyawan PT. Pasar Segar Manado melalui kuesioner yang disusun dengan teknik wawancara. Sugiyono (2018) menyatakan Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh penelitian secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen dan melalui media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain). Data sekunder penelitian yang akan dilakukan berasal dari buku, jurnal-jurnal, skripsi, dan dari internet.

Teknik Analisis Data

Analisis deskripsi bertujuan untuk menginterpretasikan mengenai argument responden terhadap pilihan pernyataan dan distribusi frekuensi pernyataan responden dari data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini, jawaban responden dijelaskan dalam lima skala pernyataan dengan menggunakan skala likert.

Partial Least Square (PLS)

Partial least square merupakan metode analisis yang *powerful* karena dapat diterapkan pada semua skala data, tidak membutuhkan banyak asumsi dan ukuran sampel tidak harus besar. Partial least square dapat digunakan untuk membangun hubungan atau pengujian proposisi (Ghozali, 2008:12). Model pengukuran (*Outer Model*) dengan indikator refleksif masing-masing diukur dengan:

1. *Convergent Validity* adalah korelasi antara skor indikator refleksif dengan skor variabel latennya. Untuk hal ini loading 0.5 sampai 0.6 dianggap cukup, pada jumlah indikator perkonstruk tidak besar, berkisar antara 3 sampai 7 indikator.
2. *Discriminant Validity* adalah Pengukuran indikator refleksif berdasarkan *cross loading* dengan variabel latennya. Bilamana nilai *cross loading* pada variabel bersangkutan terbesar dibandingkan dengan *cross loading* pada variabel laten lainnya maka dikatakan valid.

3. *Composite reliability* (Cr) adalah Indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik jika memiliki *composite reliability* > 0.7, walaupun bukan merupakan standar *absolut*.

Inner model, goodness of fit model diukur menggunakan *R-square* variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi; *Q-Square predictive relevance* untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*, sebaliknya jika nilai *Q-square* < 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Perhitungan *Q-square* dilakukan dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$$

Dimana R_1^2, R_p^2 adalah *R-Square* variabel endogen dalam model persamaan.

Uji Mediasi adalah pengujian yang bertujuan untuk mendeteksi kedudukan variabel intervening. Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, perlu menguji nilai t dari koefisien ab. Nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t table, jika nilai t hitung > nilai ttable maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi, lalu melihat sifat hubungan antara variabel sebagai variabel mediasi sempurna atau mediasi parsial atau bukan sebagai variabel mediasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas Konvergen

Variabel/Konstruk	AVE	Hasil Uji
<i>Organizational Support</i> (X1)	0.758	Valid
Lingkungan Kerja (X2)	0.861	Valid
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	0.747	Valid
Kepuasan Kerja (Z)	0.684	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2022

Validitas Konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*Manifest Variable*) dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi, validitas konvergen dinilai berdasarkan loading factor serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE). *Rule of thumb* yang digunakan dalam uji validitas konvergen adalah nilai *loading factor* > 0,5 serta nilai AVE > 0,5. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai AVE setiap variabel adalah lebih besar dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel atau konstruk yang digunakan adalah valid.

Hasil Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest variable*) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi, validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading*. *Rule of thumb* yang digunakan dalam uji validitas diskriminan adalah nilai *cross loading* lebih besar dari 0,7. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dari pada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Diketahui bahwa masing-masing indikator pada variabel penelitian memiliki nilai *cross loading* lebih tinggi pada variabel yang dibentuknya dengan nilai *cross loading* pada variabel lainnya. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *Discriminat Validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. *Rule of thumb* yang digunakan untuk nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,6 serta nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah > 0,60 maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi. Berdasarkan tabel 5. di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel penelitian memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* >

0,60. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian dinyatakan reliabel.

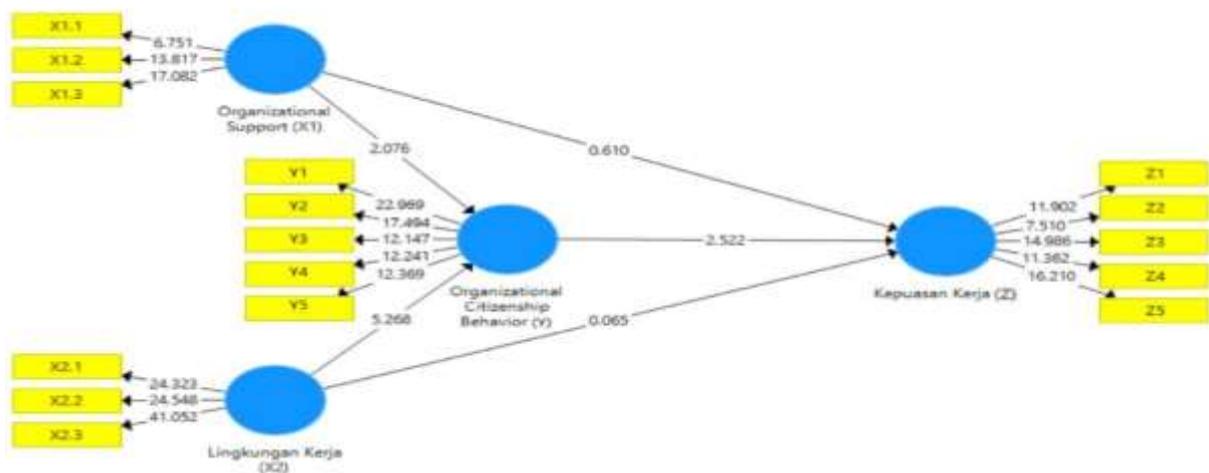
Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel/Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Hasil Uji
Organizational Support (X1)	0.840	0,60	Reliabel
Lingkungan Kerja (X2)	0.919	0,60	Reliabel
Organizational Citizenship Behavior (Y)	0.915	0,60	Reliabel
Kepuasan Kerja (Z)	0.885	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2022

Uji Hipotesis

Pengujian ini adalah untuk menentukan koefisien jalur dari model struktural. Tujuannya adalah menguji signifikansi semua hubungan atau pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dibagi menjadi pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smartPLS 3.0, gambar hasil uji hipotesis pengaruh langsung dan tidak langsung dapat dilihat pada gambar *path coefficient* berikut ini:



Gambar 2. Path Coefficient

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2022

Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Berdasarkan tabel 3 dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *organizational support* terhadap kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,223. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (*P-Values*) sebesar $0,542 > 0,05$, berarti *organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado.
2. Pengaruh *organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) mempunyai koefisien jalur sebesar -0,418. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (*P-Values*) sebesar $0,038 < 0,05$, berarti *organizational support* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Pasar Segar Manado.
3. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,030. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (*P-Values*) sebesar $0,948 > 0,05$, berarti lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado.
4. Pengaruh lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) mempunyai koefisien jalur sebesar 1,026. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (*P-Values*) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Pasar Segar Manado.
5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) mempunyai koefisien jalur sebesar 0,680. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (*P-Values*) sebesar $0,012 < 0,05$, berarti

organizational citizenship behavior (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado.

Tabel 3. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Organizational Support (X1) -> Kepuasan Kerja (Z)	0,223	0,145	0,366	0,610	0.542
Lingkungan Kerja (X2) -> Kepuasan Kerja (Z)	0,030	0,102	0,467	0,065	0.948
Organizational Support (X1) -> Organizational Citizenship Behavior (Y)	-0,418	-0,420	0,201	2,076	0.038
Lingkungan Kerja (X2) -> Organizational Citizenship Behavior (Y)	1,026	1,039	0,195	5,268	0.000
Kepuasan Kerja (Z) -> Organizational Citizenship Behavior (Y)	0,680	0,700	0,272	2,522	0.012

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2022

Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Tabel 4. Uji Hipotesis Pengaruh tidak Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Organizational Support (X1) -> Organizational Citizenship Behavior (Y) -> Kepuasan Kerja (Z)	-0,284	-0,309	0,200	1.422	0.155
Lingkungan Kerja (X2) -> Organizational Citizenship Behavior (Y) -> Kepuasan Kerja (Z)	0,698	0,744	0,335	2.081	0.037

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2022

Berdasarkan tabel 4, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dimediasi kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar -0,284. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (P-Values) sebesar 0,155 > 0,05, berarti dapat disimpulkan bahwa *organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dimediasi oleh kepuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado
2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) mempunyai koefisien jalur sebesar 0,698. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (P-Values) sebesar 0,037 < 0,05, berarti dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dimediasi oleh kepuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado.

Pembahasan

Pengaruh *Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Pasar Segar Manado

Organizational Support mengusulkan bahwa karyawan membentuk persepsi umum mengenai sejauh mana organisasi menyediakan sumber daya yang memadai dan menghargai mereka sebagai individu, termasuk kemungkinan bahwa organisasi akan menghargai kinerja mereka dan membantu mereka selama mengalami masa sulit. Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa *organizational support* berpengaruh signifikan terhadap OCB. Hal ini berarti *organizational support* berpengaruh signifikan terhadap OCB pada PT. Pasar Segar Manado. Ini berarti semakin tinggi dukungan yang diberikan organisasi maka akan mendorong tingkat kepedulian

karyawan pada perusahaan. Hasil analisis diatas menunjukkan *organizational support* mampu meningkatkan perilaku OCB pada karyawan PT. Pasar Segar Manado. Ini faktor, keadilan, dukungan atasan, penghargaan organisasi dan kondisi kerja yang baik sehingga berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal ini menjadi nilai yang baik terhadap PT. Pasar Segar Manado. *Organizational Support* yang tinggi akan sangat baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, dimana karyawan akan merasa mereka dihargai oleh perusahaan maka karyawan akan bekerja secara optimal demi tercapainya tujuan perusahaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur, Prayekti, dan Subiyanto (2021) bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan pada perilaku kewargaan organisasional.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Pasar Segar Manado

Lingkungan kerja merupakan suatu hal yang dapat mempengaruhi keseriusan karyawan dalam menjalankan tugasnya pada instansi. Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB. Hal ini berarti lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB pada PT. Pasar Segar Manado. Hasil analisis diatas menunjukkan semakin baik lingkungan kerja PT. Pasar Segar Manado, maka akan meningkatkan perilaku OCB pada karyawan. Dengan kata lain adanya lingkungan kerja yang memadai tentunya akan membuat karyawan betah bekerja, sehingga akan timbul semangat kerja dan kegairahan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zufriah (2019) bahwa lingkungan kerja berpengaruh pada OCB.

Pengaruh *Organizational Support* Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Pasar Segar Manado

Organizational support adalah tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Jadi dapat disimpulkan dukungan organisasi ialah sebuah bentuk sikap, kontribusi atau treatment yang diberikan oleh organisasi yang dijadikan stimulus oleh karyawannya tentang seberapa jauh organisasi tempat kerjanya menghargai kontribusinya dan peduli dengan kesejahteraannya. Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa *organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti *organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado. Hasil analisis diatas menunjukkan bahwa kurangnya *organizational support* yang diberikan PT. Pasar Segar Manado kepada karyawannya, sehingga karyawan merasa kontribusi mereka dalam perusahaan kurang dihargai, yang mengakibatkan karyawan merasa kurang puas dengan hasil yang mereka terima. Sehingga menciptakan rasa tidak percaya terhadap perusahaan karena menganggap perusahaan tidak mendukung mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hayati (2020) menyimpulkan bahwa *Organizational Support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Pasar Segar Manado

Lingkungan kerja menciptakan kenyamanan tinggi bagi karyawan. Kenyamanan yang tercipta dari lingkungan kerja ini berpengaruh terhadap keseriusan karyawan dalam bekerja sehingga mendorong karyawan untuk bisa bekerja lebih baik karena dukungan lingkungan. Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado. Hasil analisis diatas menunjukkan bahwa lingkungan kerja kurang mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT. Pasar Segar Manado, dimana lingkungan kerja yang kurang baik, akan menciptakan suasana kerja yang kurang menyenangkan, sehingga menimbulkan rasa kurang puas pada karyawan. Hal ini terjadi karena kebisingan di tempat kerja suara bising mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahpahaman komunikasi. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Aprillia dan Mukti (2018) bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Pasar Segar Manado

Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda-beda. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Dari hasil analisis pengujian hipotesis

diketahui bahwa OCB berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti OCB berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado. Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa semakin kuat OCB pada karyawan semakin berpengaruh positif pada kepuasan kerja PT. Pasar Segar Manado. Karyawan dengan tingkat OCB yang tinggi mampu membuat karyawan merasa puas, karena karyawan yang memiliki kepuasan dalam bekerja yang tinggi cenderung memiliki kinerja yang meningkat dan akan mencintai pekerjaan itu sendiri. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur, Prayekti, and Subiyanto (2021) yaitu kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada perilaku kewargaan organisasional.

Pengaruh *Organizational Support* Berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada PT. Pasar Segar Manado

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa *organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di mediasi kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan. Hal ini dikarenakan respon terhadap karyawan yang menghadapi masalah *Organizational Support* juga dipengaruhi oleh respon terhadap karyawan yang menghadapi masalah. Bila organisasi cenderung untuk berdiam diri dan tidak memperlihatkan usaha untuk membantu individu yang terlibat masalah, maka karyawan akan melihat bahwa tidak ada dukungan yang diberikan organisasi terhadap karyawan. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa *Organizational Support* yang diberikan PT. Pasar Segar Manado terhadap karyawannya masih kurang baik, sehingga karyawan merasa kurang puas dengan apa yang mereka dapat dan akan menurunkan tingkat perilaku OCB pada karyawan.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Di Mediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada PT. Pasar Segar Manado

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dimediasi oleh kepuasan kerja berpengaruh signifikan. Lingkungan kerja yang baik akan menciptakan suatu pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakannya, sehingga akan menimbulkan rasa kepuasan kerja pada karyawan. Lingkungan yang menyenangkan dapat memberikan kerja yang maksimal bagi karyawan. Karena karyawan tidak merasa terganggu dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Sehingga mereka lebih tenang, aktif, tekun dan serius menghadapi tugas-tugasnya. Hasil ini menunjukkan lingkungan kerja mampu meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) dimediasi oleh kepuasan kerja. Lingkungan kerja yang baik akan menciptakan suatu pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan, sehingga akan menimbulkan perilaku OCB. Dengan demikian karyawan akan semakin semangat dalam melakukan pekerjaan sehingga kepuasan kerja akan semakin meningkat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai “Pengaruh *Organizational Support* dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di PT. Pasar Segar Manado” adalah sebagai berikut

1. *Organizational support* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Pasar Segar Manado.
2. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Pasar Segar Manado.
3. *Organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado.
4. Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado.
5. kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Pasar Segar Manado.
6. *Organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dimediasi oleh kepuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado
7. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dimediasi oleh kepuasan kerja pada PT. Pasar Segar Manado.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan pada penelitian ini antara lain:

1. PT. Pasar Segar Manado agar dapat memperhatikan kesejahteraan para karyawan, memberikan penghargaan bagi yang memiliki kinerja bagus. Menciptakan lingkungan kerja nyaman guna terciptanya hubungan harmonis baik antar karyawan maupun terhadap pimpinan. Memperhatikan kepuasan kerja para karyawan dengan memberikan reward atas pencapaian kerjanya.
2. Peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan penelitian ini dengan variabel dan objek penelitian yang lebih luas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abddurahmat, A. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rineka Cipta.
- Aprillia, F., & Mukti, A. H. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Perceived Organization Support (Pos) Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM*, 1(1), 19–26. <https://Ibn.Ejournal.Id/Index.Php/Jibpu/Article/View/104>. Diakses pada tanggal 8 September 2022
- Ghozali, I. (2008). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 6. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayati, N. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Melalui Kepuasan Kerja. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 16(2), 54–61. <https://Journal.Uwks.Ac.Id/Index.Php/Equilibrium/Article/View/802/Pdf>. Diakses pada tanggal 23 Oktober 2022
- Nur, M. A. A. H., Prayekti., & Subiyanto, D. (2021). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Intervening. *SEGMENT: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2), 137–52. <http://ejournal.umpwr.ac.id/index.php/segment/article/view/6816>. Diakses pada tanggal 9 Juli 2022
- Ramadanti, G. B., & Ahman, E. (2022). Peran Organizational Citizenship Behaviour Sebagai Pemeditasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan. *Inovasi: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, Vol. 18, No. 2. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI/article/view/10589>. Diakses pada tanggal 22 November 2022
- Rasyid, M. A., & Tanjung, H. (2020). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Pada SMA Swasta Perkumpulan Amal Bakti 4 Sampali Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol. 3, No. 1. <http://Jurnal.Umsu.Ac.Id/Index.Php/Maneggio/Article/View/4698>. Diakses pada tanggal 3 Oktober 2022
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Waileruny, H. T. (2014). Perceived Organizational Support, Job Satisfaction Dan Organizational Citizenship Behavior Pada PT. Bank Maluku Cabang Utama Kota Ambon. *Agora*, 2(2), 1–9. <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/35954-Id-Perceived-Organizational-Support-Job-Satisfaction-Dan-Organizational-Citizenship.Pdf>. Diakses pada tanggal 07 Desember 2022
- Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Yoga, T. C., & Yuliasri (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support, Prosedural Justice Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat Rsud Rasydin Padang. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 7(1), 102–13. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaraekonomi/article/view/2542>. Diakses pada tanggal 9 Juli 2022

Zufriah, D. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap OCB (Organizational Citizenship Behaviors). *Relevance: Journal of Management and Bussines*, 2(2), 251–62. <http://Ejournal.iainsurakarta.Ac.Id/Index.Php/Relevance/Article/View/1910>. Diakses pada tanggal 23 November 2022

