

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 *Social Support*

2.1.1.1 Pengertian *Social Support*

Social Support adalah jenis bantuan dari orang lain, baik berwujud maupun tidak berwujud, yang dapat membantu orang lain merasa dicintai, diterima, dan dihargai (Fatma Mizananda, 2022). Untuk lebih tepatnya, ada sejumlah sudut pandang profesional yang mengartikan bahwa *Social Support* ialah sumber daya yang ditawarkan orang lain kepada orang lain yang berpotensi memengaruhi kesehatan psikologis orang tersebut. Sedangkan Menurut Baron & Byrne, 2005 (dalam Indriani & Sugiasih 2018) *Social Support* adalah jenis penghiburan psikologis dan fisik yang diberikan oleh teman dekat atau anggota keluarga. Jumlah kontak sosial yang terjalin dalam menjaga hubungan dengan lingkungan merupakan indikator *Social Support* yang baik. Kenyamanan, kepedulian, penghargaan, dan penerimaan informasi atau bantuan dari individu atau organisasi lain merupakan contoh *Social Support*.

Selalu ada dua komponen dalam *Social Support*: kuantitas sumber dukungan sosial yang tersedia dan jumlah orang yang menurut orang tersebut dapat diandalkan pada saat dibutuhkan (pendekatan berbasis kuantitas); dan tingkat kepuasan terhadap *Social Support* yang diterima seseorang terkait dengan keyakinan orang tersebut bahwa kebutuhannya akan terpenuhi (pendekatan berbasis kualitas). Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat bertahan hidup sendiri tanpa bantuan orang lain. Tanpa bantuan orang lain, mustahil untuk

memenuhi kebutuhan psikologis (minat, keamanan, dan stabilitas), kebutuhan sosial (sosialisasi, pengakuan, dan pekerjaan), dan kebutuhan fisik (pakaian, makanan, dan sentimen keagamaan). terutama jika individu tersebut menghadapi masalah kecil maupun besar. Untuk merasakan cinta, perhatian, dan penghargaan selama momen-momen, Seseorang akan mencari dukungan sosial dari orang-orang di sekitarnya. Teman atau keluarga biasanya akan berkunjung ketika ada yang sakit dan memerlukan rawat inap. Ini adalah skenario dunia nyata yang paling umum yang kita temui. Orang yang sakit pasti berpikir bahwa mereka telah mendapatkan dukungan sosial sebagai hasil dari kunjungan ini. (Azizah, 2018).

2.1.1.2 Sumber *Social Support*

Menurut Azizah (2018), Jaringan sosial dan dukungan sosial sangat penting bagi perawatan psikososial bagi lansia. Hal ini dimulai dengan:

- 1) Dari keluarga

Dukungan sosial yang paling utama dan memiliki ikatan emosional paling dekat dan paling kuat adalah keluarga. Langkah-langkah berikut dapat diambil: oleh keluarga untuk mewujudkannya. *social support*:

- 1) Saling berkomunikasi
 - 2) Mencari kesibukan
 - 3) Jika liburan
- 2) Berasal dari teman dekat

Disaat seseorang merasa lebih dekat dan akan lebih terbuka kepada teman yang paling dekat, sehingga, memungkinkan untuk bisa tercapainya tujuan pemberian social support seperti sebagai berikut:

- a) Berbagi pengalaman
 - b) Curhat
- 3) Berasal dari orang yang mempunyai ikatan emosi

Para profesional termasuk dokter, perawat, pekerja sosial, dan pendeta juga termasuk dalam hal ini. Koneksi bisnis ini akan secara langsung meningkatkan minat dalam mendukung klien yang sedang berjuang. Misalnya, memberikan bimbingan tentang cara mendekati Tuhan dan cara mengobati, mencegah, dan mengatasi penyakit kronis.

Azizah (2018) menyatakan bahwa terdapat beberapa perbedaan sumber dukungan sosial alami dan buatan. Perbedaan tersebut dapat ditemukan pada hal-hal berikut:

- a) Adanya sumber dukungan sosial yang alamiah adalah sebagaimana adanya, tidak dibuat-buat, sehingga mudah diperoleh dan bersifat spontan.
- b) Sumber dukungan sosial alami mengikuti konvensi yang diterima mengenai kapan harus menawarkan sesuatu.
- c) Sumber dukungan sosial yang alami berakar pada hubungan jangka panjang.
- d) Bentuk dukungan sosial alami berbeda dalam pemberian dukungan sosial, dari memberikan barang fisik hingga sekadar bertemu seseorang untuk menyapa.
- e) Sumber dukungan sosial alami yang bebas dari beban dan label psikologis.

2.1.1.3 Manfaat *Social Support*

Social support mempunyai tiga jenis manfaat menurut Taylor (dalam king, 2018), yaitu:

1. Bantuan yang nyata

Anggota keluarga dapat menawarkan barang dan jasa di masa-masa sulit, sehingga memungkinkan orang untuk mengelola stres dengan dukungan tulus dari orang lain di sekitar mereka.

2. Infomasi

Para pendukung juga dapat menyarankan ide dan aktivitas tertentu untuk membantu seseorang mengatasi masalah secara efektif. Informasi tentang masalah yang sedang dihadapi dapat dianggap sebagai bantuan informasional.

3. Dukungan emosional

Orang sering mengalami tekanan emosional dalam situasi yang sulit, yang dapat mengakibatkan keputusasaan, kecemasan, dan penurunan harga diri. Dukungan dari orang-orang di sekitar mereka membantu orang tersebut merasa dicintai dan memberinya kepercayaan diri yang dibutuhkannya untuk menghadapi masalahnya.

Suatu hal positif yang didapatkan seseorang dalam menerima dukungan sosial dari orang lain: orang tersebut akan lebih mampu beradaptasi dengan lingkungan sekitar atau situasi atau masalah yang dihadapinya (Amylia & Surjaningrum, 2021). Di sisi lain, penilaian negatif terhadap persepsi dukungan sosial dapat mengindikasikan bahwa orang tersebut tidak merasakan dampak

positif dari bantuan tersebut dan tidak sesuai dengan kebutuhannya (Rokhmatika & Darminto, 2018). Eagle et al. (2018) mengutip Uchino. Kurangnya dukungan sosial akan berdampak buruk pada psikososial seseorang. Indikator dukungan sosial (*social support*) adalah aspek-aspek yang menunjukkan adanya dukungan dari orang lain. Indikator-indikator tersebut meliputi:

1. Dukungan instrumental: Bantuan langsung yang diberikan, termasuk peralatan, transportasi, atau dukungan material.
2. Dukungan emosional: Ungkapan empati, kepedulian, dan perhatian
3. Dukungan penghargaan: Ungkapan rasa hormat, dorongan untuk maju, atau persetujuan
4. Dukungan informasi: Memberikan saran, arah, atau umpan balik
5. Dukungan persahabatan: Memiliki hubungan yang dapat diandalkan dengan teman sebaya
6. Bimbingan: Memberikan kesempatan untuk membantu dan merasa dibutuhkan
7. Integrasi sosial: Merasa diterima dan memiliki hubungan yang baik dengan orang lain
8. Kelekatan/kasih sayang: Merasa dicintai dan diperhatikan.

2.1.1.4 Bentuk *Social Support*

Teori Sarafino (lihat Kumalasari & Ahyani, 2017) digunakan untuk membangun *Social support*. Menurut teori ini, *Social support* mencakup empat dimensi, yaitu:

1. Dukungan emosional

Agar orang tersebut merasa tenang, dicintai, dan diperhatikan, bantuan ini mencakup menunjukkan empati dan perhatian kepada mereka. Bantuan ini mencakup tindakan seperti menunjukkan perhatian dan kepedulian kepada orang lain dan bersikap terbuka untuk mendengarkan keluhan mereka.

2. Dukungan penghargaan

Pernyataan persetujuan dan evaluasi yang memuji pemikiran, emosi, dan pekerjaan orang lain merupakan contoh dukungan ini.

3. Dukungan instrumental

Bantuan langsung diberikan oleh jenis dukungan ini, seperti bantuan keuangan atau bantuan untuk kegiatan tertentu.

4. Dukungan informasi

Saran adalah salah satu cara memberikan bantuan informasi ini.

2.1.1.5 Faktor yang mempengaruhi *Social Support*

Myers (dalam Masliyahah, 2017) mengidentifikasi tiga elemen utama yang mendorong seseorang menawarkan *Social Support*:

a) Empati

Mengenali kesedihan orang lain untuk memprediksi perasaan dan insentif perilaku mereka dalam rangka mengurangi penderitaan mereka dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

b) Pertukaran sosial

Pengetahuan, pelayanan, dan kasih sayang merupakan tindakan sosial yang saling memperkuat. Keseimbangan dalam pertukaran hubungan yang

memuaskan dengan orang lain akan menghasilkan kondisi. Mereka yang pernah berinteraksi secara timbal balik lebih yakin bahwa orang lain akan memberikan bantuan.

c) Norma-norma dan nilai sosial

Sebagai bagian dari pengalaman sosial selama pengembangan pribadi, orang-orang mengambil norma dan nilai sosial lingkungannya. Standar dan prinsip ini akan mengarahkan tindakan manusia dan memperjelas tanggung jawab mereka dalam kehidupan. Orang-orang didorong untuk membantu orang lain agar dapat mengembangkan kehidupan sosial mereka di lingkungan sosial.

2.1.2 Perceived Organizational Support

2.1.2.1 Pengertian Perceived Organizational Support

Suatu literatur perilaku, hipotesis yang dikenal sebagai dukungan organisasi yang dipersepsikan (POS) digunakan. Pandangan karyawan terhadap hubungan organisasi dijelaskan oleh gagasan ini. Sikap dan perilaku karyawan dalam perusahaan akan dipengaruhi oleh hubungan antara perusahaan dan karyawannya. Dukungan organisasi yang dipersepsikan, menurut Rhoades & Eisenberger (2020), adalah pola pikir yang meyakinkan seseorang bahwa atasan mereka menghormati sudut pandang mereka dan menunjukkan perhatian terhadap kesejahteraan mereka. Pola pikir ini akan memengaruhi bagaimana dukungan organisasi dipersepsikan.

Seberapa besar pekerja menilai manajemen perusahaan mereka, terutama atasan langsung mereka dalam mendukung, dikenal sebagai dukungan organisasi yang dirasakan (Cullen et al., 2020). Pendapat karyawan tentang perhatian dan

kepedulian organisasi terhadap mereka dikenal sebagai dukungan organisasi yang dirasakan. Selain itu, menurut Burns (2016), persepsi karyawan tentang dukungan dipengaruhi oleh bagaimana mereka mempersonifikasikan bisnis, dan dukungan organisasi yang dirasakan berasal dari teori dukungan organisasi, yang menggunakan teori pertukaran sosial untuk menjelaskan hubungan antara pemberi kerja dan karyawan. Ketika pekerja menganggap perusahaan seperti manusia dan menafsirkan perlakuan positif atau negatif sebagai tanda bahwa perusahaan menghargai atau tidak menyetujui mereka sebagai individu yang unik Selain itu, Tingkat keyakinan pekerja bahwa organisasi menghargai usaha mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka dikenal sebagai dukungan organisasi yang dirasakan. (Robbins & Judge, 2020). Dukungan dari organisasi dapat dilihat sebagai rasa bangga terhadap pekerja, kompensasi yang adil, dan perhatian terhadap kebutuhan mereka.

2.1.2.2 Faktor Pembentuk *Perceived Organizational Support* (POS)

Menurut Rhoades & Eisenberger (2022), Tiga faktor umum yang masing-masing dijelaskan di bawah ini digunakan untuk menentukan seberapa besar dukungan terhadap suatu organisasi dipersepsikan:

a. Keadilan (*Fairness*)

Pandangan karyawan terhadap keadilan dalam cara perusahaan memperlakukan mereka dikenal sebagai keadilan di seluruh organisasi. Keadilan distributif, keadilan interaksional, dan keadilan prosedural adalah tiga komponen keadilan organisasi. Rhoades & Eisenberger (2022) mengklaim bahwa dukungan organisasi yang dirasakan merupakan hasil dari keadilan

prosedural. Salah satu aspek keadilan prosedural adalah mencari tahu cara mengalokasikan sumber daya di antara anggota staf. Keadilan prosedural memiliki dua dimensi: dimensi sosial dan dimensi struktural. Organisasi harus mempertimbangkan umpan balik karyawan dalam proses pengambilan keputusan karena dimensi struktural berkaitan dengan keputusan yang berdampak pada karyawan. Dimensi sosial adalah cara perusahaan memperlakukan pekerjaanya dengan sopan dan hormat serta memberi tahu mereka tentang proses pengambilan keputusan..

b. Dukungan atasan (*supervisor support*)

Kontribusi karyawan dapat dipengaruhi oleh bantuan atasan. Karyawan akan percaya bahwa atasan memberikan dukungan organisasi karena mereka bertanggung jawab untuk mengarahkan dan menilai kinerja karyawan.

c. Penghargaan dan kondisi kerja

Insentif dan kondisi kerja yang dikaitkan dengan *perceived organizational support* yang dirasakan meliputi:

1) Pengakuan, gaji, dan promosi

Penghargaan organisasi adalah alat yang ampuh untuk menyampaikan evaluasi yang menguntungkan orang, yang membantu terhadap dukungan perusahaan yang dirasakan..

2) *Job security*

Memastikan bahwa organisasi memberikan kejelasan kepada karyawan tentang masa depan mereka di dalam perusahaan merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan dukungan organisasi yang dirasakan.

3) Otonomi

Kontrol karyawan atas pekerjaan mereka dikenal sebagai otonomi. Dukungan organisasi yang dirasakan dapat meningkat bagi perusahaan yang memercayai karyawannya untuk melakukan pekerjaan mereka secara mandiri. Eisenberger dkk. (2022) menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan akan meningkat ketika organisasi memercayai karyawannya untuk membuat keputusan tentang bagaimana mereka akan melaksanakan pekerjaan mereka.

4) Peran stressor

Konflik peran, ambiguitas peran, dan beban kerja yang berlebihan merupakan contoh pemicu stres yang dapat menurunkan dukungan organisasi yang dirasakan. Stres sesuatu yang dikatakan untuk mengkarakterisasikan mereka yang tidak mampu menangani tuntutan dari lingkungan sekitar atau organisasi mereka..

5) Pelatihan

Penyediaan pelatihan kerja bagi anggota staf suatu organisasi dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap dukungan organisasi.

6) Ukuran organisasi

Bisnis besar mungkin kurang adaptif dalam memenuhi tuntutan karyawan tertentu, yang dapat menurunkan persepsi dukungan organisasi..

2.1.2.3 Pengukuran *Perceived Organizational Support*

Menurut Eisenberger et al., (2022) Tingkat dukungan organisasi yang dirasakan dapat diukur menggunakan delapan variabel. Tanda-tanda ini diberi nama *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS), yaitu sebagai berikut:

1. Organisasi menghargai pendapat karyawan.
2. Organisasi sangat peduli terhadap kesejahteraan karyawan.
3. Organisasi sungguh-sungguh mempertimbangkan keyakinan dan nilai-nilai pekerjanya.
4. Karyawan yang menghadapi tantangan atau masalah diberikan dukungan oleh Organisasi.
5. Karyawan yang mengakui kesalahannya akan dimaafkan oleh organisasinya.
6. Organisasi akan mengambil manfaat dari karyawan jika ada peluang.
7. Organisasi menunjukkan perhatian terhadap karyawan.
8. Organisasi bersedia membantu karyawan jika karyawan membutuhkan sesuatu.

2.1.2.4 Dampak *Perceived Organizational Support*

Rhoades & Eisenberger (2022) menyatakan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan mempengaruhi beberapa hal, seperti:

1) Komitmen organisasi

Karyawan akan merasa dipaksa untuk peduli terhadap kesejahteraan organisasi jika mereka menerima dukungan organisasi yang dirasakan, yang didasarkan pada norma timbal balik. Menurut Foa & Foa (2020), Rhoades & Eisenberger

(2022) mengklaim bahwa kewajiban untuk membalas perhatian dapat meningkatkan keterikatan afektif pekerja terhadap perusahaan.

2) Efek terkait pekerjaan (*Job-Related Affect*)

Respons afektif karyawan terhadap pekerjaan mereka, seperti kepuasan dan kenikmatan kerja, dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap dukungan organisasi. Persepsi dukungan organisasi meningkatkan harapan karyawan terhadap bonus kinerja dan bantuan saat dibutuhkan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja. Rasa kompetensi dan nilai karyawan sebagai pekerja juga dipengaruhi oleh dukungan organisasi yang dirasakan, yang meningkatkan suasana hati mereka.

3) Keterlibatan kerja

Istilah "keterlibatan kerja" menggambarkan identitas dan minat karyawan terhadap tugas tertentu yang mereka lakukan. Kompetensi karyawan berkorelasi dengan minat kerja. Minat karyawan terhadap pekerjaan mereka akan meningkat sebagai hasil dari peningkatan kompetensi karyawan dan dukungan organisasi yang dirasakan.

4) Kinerja

Kinerja karyawan dan tindakan yang menguntungkan perusahaan dapat ditingkatkan melalui dukungan organisasi yang dirasakan. Dengan mengambil tindakan, organisasi dapat berbagi pengetahuan dan keterampilan yang menguntungkannya dan melindungi dirinya dari berbagai risiko.

2.1.3 Work Engagement

2.1.3.1 Pengertian Work Engagement

Karena karyawan termotivasi dan bersemangat untuk berkontribusi terhadap tugas, *Work Engagement* merupakan kata yang sangat luas yang mencakup berbagai struktur serta pengalaman yang beraneka ragam, seperti emosi, pikiran, dan perilaku. Selain bersemangat dan lincah, setiap orang senang bekerja, memandang hambatan sebagai peluang, dan sering kali merasa asyik dengan pekerjaannya (Yudiani, Ema 2017). Menurut Bakker dan Schaufeli, keterikatan kerja merupakan emosi, motivasi, dan keadaan psikologis yang baik yang ditandai dengan semangat, komitmen, dan fokus. Partisipasi meningkat seiring dengan jumlah pekerjaan yang memenuhi harapan individu (Wicaksono, Rahmad Setyo 2020).

Work Engagement menurut Bakker, Arnold B. & Leiter (2010) dalam Dian Juliarti Bantam (2024), adalah lingkungan kerja yang positif dan memuaskan serta rasa motivasi dalam bekerja, yang dapat dilihat sebagai antitesis dari kelelahan kerja (*burnout*) dan memastikan bahwa karyawan antusias dan memiliki tingkat energi yang tinggi saat bekerja. Karyawan yang sangat berkomitmen dan antusias dengan pekerjaannya dikatakan terlibat. Mereka juga berusaha untuk mengkomunikasikan pikiran, perasaan, dan tubuh mereka saat bekerja. Menurut (Kahn, 2019), keterlibatan kerja adalah tingkat di mana karyawan benar-benar berkomitmen pada tugas mereka di tempat kerja. Mereka berkomunikasi melalui tubuh, pikiran, dan emosi. Keterlibatan kerja, menurut Robinson et al. (2015), adalah sikap yang baik yang dimiliki karyawan terhadap

perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja dan kemampuan untuk berkolaborasi untuk meningkatkan kinerja demi kebaikan perusahaan.

2.1.3.2 Aspek-aspek *Work Engagement* (Keterlibatan Kerja)

Berikut beberapa unsur Keterlibatan Kerja menurut Bakker & Schaufeli (Ayu, Diah Restu, M. Syamsul Maarif, dan Anggraini Sukmawati, 2015):

1. *Vigor* (Semangat)

Semangat adalah curahan tenaga untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan perasaan senang atau puas terhadap masing-masing tugas, ketulusan dalam mengerahkan upaya terbaik agar dapat bekerja dengan baik, dan ketabahan mental saat menghadapi tantangan di tempat kerja.

2. *Dedication* (Dedikasi)

Ketika seorang pekerja merasa sangat terlibat dalam pekerjaannya dan menghadapi masalah serta perasaan terinspirasi, bersemangat, bangga, dan bermakna, mereka dikatakan berdedikasi. Lebih jauh, ia percaya bahwa pekerjaan yang dilakukannya dapat sangat menginspirasi dirinya di tingkat sosial dan pribadi.

3. *Absorption* (Penyerapan)

Ketika seorang karyawan mengalami penyerapan, mereka akan begitu asyik dengan tugasnya sehingga mereka merasa waktu berlalu dengan sangat cepat. Pekerja sering kali kesulitan untuk melepaskan pekerjaan mereka. Karyawan akan memberikan perhatian penuh pada tugasnya dalam suasana seperti itu, dan mereka akan senang bekerja setiap hari (Astika, Nurlintang Fitri Listya, dan Ridwan Saptoto 2016).

2.1.3.3 Karakteristik *Work Engagement* (Keterlibatan Kerja)

Karyawan yang memiliki keterikatan kerja menunjukkan ciri-ciri tertentu. Hakanen, Bakker, dan Schaufeli menyatakan bahwa pekerja dengan tingkat keterikatan kerja yang tinggi menunjukkan ciri-ciri berikut (Sukoco, Iwan, Dian Nur Fu'adah, dan Zaenal Muttaqin, 2021):

- a. Berkonsentrasi pada penyelesaian tugas, termasuk tugas-tugas berikutnya.
- b. Mengakui bahwa ia adalah anggota suatu kelompok dan sesuatu yang jauh lebih besar dari dirinya.
- c. Merasa kompeten dan tidak terbebani oleh tekanan untuk maju dalam karier seseorang.
- d. Berusaha mengubah keadaan dan mengadopsi pola pikir yang lebih bertanggung jawab saat menghadapi suatu situasi.

Kata "cukup baik" akan memotivasi pekerja yang sangat terlibat untuk berusaha lebih keras; mereka berdedikasi untuk mencapai tujuan dan menggunakan kecerdasan untuk membuat keputusan terbaik. Selesaikan tugas dan awasi perilaku mereka untuk memastikan mereka bertindak secara moral, sesuai dengan hasil yang diinginkan, dan siap untuk menebus kesalahan jika diperlukan. Menurut Schaufeli dan Bakker, pekerja yang cukup terlibat di tempat kerja akan secara teratur menunjukkan tiga perilaku umum, seperti berikut ini (Van Tuin, Lars, Wilmar B. Schaufeli, dan Anja van den Broeck, 2021):

1. *Say* (Mengatakan)

Dengan terus-menerus mempromosikan bisnis tempat ia bekerja kepada klien, rekan kerja, dan calon karyawan..

2. *Stay* (Tinggal)

Ingin bergabung dengan organisasi tempat mereka bekerja alih-alih memiliki kesempatan bekerja di organisasi lain..

3. *Strive* (Berjuang)

Berinvestasi waktu, tenaga, dan inisiatif untuk membantu bisnis menjadi sukses.

2.1.4 Perilaku Kewargaan *Organizational*

2.1.4.1 Pengertian Perilaku Kewargaan *Organizational*

Melalui sikap atau tindakan positif yang diambil oleh karyawan di luar tugas atau tanggung jawab mereka, konsep perilaku kewarganegaraan organisasi ini memiliki berbagai macam efek pada beberapa area perusahaan, termasuk kinerja dan pergantian karyawan (Podsakoff et al. 2019). Perilaku Kewargaan *Organizational*, menurut Organ, adalah jenis inisiatif dan perilaku individu yang tidak ada hubungannya dengan struktur insentif resmi perusahaan tetapi sangat bermanfaat dalam meningkatkan kemanjurannya (Robbins dan Judge, 2020). Menurut Robbins dan Judge (2020), pekerja yang berperilaku baik sebagai anggota organisasi juga akan berkinerja baik. Karyawan yang terlibat dalam perilaku kewarganegaraan organisasi melakukannya dengan sukarela dan tanpa bentuk paksaan apa pun. Perilaku Kewargaan *Organizational* ini mencakup sikap positif terhadap satu sama lain, pengembangan bakat atau kemampuan karyawan, melakukan perbuatan baik dalam organisasi, dan menyumbangkan proposal dan solusi yang bermanfaat. Telah dibuktikan bahwa Perilaku Kewargaan

Organizational cenderung meningkatkan produktivitas, menurunkan biaya produksi, dan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan atau organisasi.

Menurut Titisari (2017), Perilaku di tempat kerja yang sejalan dengan penilaian seseorang dan melampaui panggilan tugas dikenal sebagai Perilaku Kewargaan *Organizational*. Perilaku ini sering kali dicirikan sebagai tindakan melampaui persyaratan tugas. Perilaku Kewargaan *Organizational* membantu mengubah iklim organisasi formal menjadi sedikit santai dan penuh kolaborasi. Diharapkan bahwa lingkungan seperti itu akan mengurangi konflik karyawan dan meningkatkan produktivitas karyawan karena lingkungan yang mendukung, sehingga meningkatkan efektivitas.

2.1.4.2 Dimensi-dimensi Perilaku Kewargaan *Organizational*

Organ internal JRA Pratama (2019) membagi Perilaku Kewargaan *Organizational* ke dalam lima kategori: sportivitas, kebijakan kewarganegaraan, kehati-hatian, kebijikan, dan kesantunan. Kelima dimensi tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. *Altruism* (Perilaku membantu orang lain)

Menunjukkan perilaku pribadi yang mengutamakan keinginan atau mengutamakan kepentingan orang lain di atas kepentingan diri sendiri. Dimensi ini berkaitan dengan pemberian bantuan yang tidak wajib. Misalnya, seorang pekerja yang menawarkan waktunya kepada orang lain dan membantu karyawan baru menyelesaikan tugas atau pekerjaannya.

2. *Courtesy* (menjaga hubungan baik)

Elemen ini menunjukkan pola pikir yang bertujuan untuk mencegah masalah interpersonal dengan menjaga hubungan baik dengan rekan kerja atau pekerja lainnya. Pekerja dengan dimensi ini siap memperlakukan orang lain dengan sopan dan penuh pertimbangan. Misalnya, memperlakukan rekan kerja dengan baik dan sopan serta sesuai dengan kebijakan dan prosedur organisasi atau perusahaan.

3. *Civic Virtue* (kebijaksanaan pekerja)

Ini adalah perilaku yang menunjukkan sikap terlibat aktif dalam kegiatan organisasi dan peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi. Karyawan dalam dimensi ini bertanggung jawab, bersedia, dan secara sukarela terlibat dalam masalah-masalah organisasi. Misalnya, memantau perubahan yang dialami atau dialami organisasi, memberikan saran yang dapat membantu menyelesaikan masalah di dalam organisasi, dan menjaga serta melestarikan sumber daya perusahaan.

4. *Councientiousness* (ketelitian dan kehati-hatian atau kedisiplinan) Perilaku ini menunjukkan keinginan untuk melakukan lebih dari yang dituntut organisasi, terlepas dari kewajiban dan tugasnya. Misalnya, memiliki tingkat kehadiran yang tinggi, memperhatikan manajemen waktu, dan bersedia bekerja lembur.

5. *Sportmanship* (perilaku yang sportif).

Ini adalah perilaku yang menunjukkan toleransi atau kesiapan untuk menghadapi situasi yang tidak menyenangkan atau sulit diterima tanpa

keberatan. Pengaruh yang menguntungkan di antara rekan kerja akan meningkat sebagai hasil dari kegiatan ini. Suasana kerja yang lebih menyenangkan akan dihasilkan dari karyawan yang lebih sopan dan kooperatif satu sama lain.

2.1.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Kewargaan *Organizational*

Menurut Organ dalam Titisari (2017), ada dua faktor yang memengaruhi Perilaku Kewargaan *Organizational*. Pertama, komponen internal yang meliputi moral karyawan, komitmen organisasi, motivasi, kepuasan kerja, dan kepribadian. Kategori kedua terdiri dari elemen eksternal, termasuk gaya kepemimpinan, budaya perusahaan, dan kepercayaan pemimpin. Berikut penjelasannya:

1. Faktor Internal

a. Kepuasan Kerja

Rekan kerja, pekerjaan, kompensasi, pengawasan, promosi, dan kepuasan kerja secara umum semuanya berdampak positif pada perilaku organisasi. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh sejumlah elemen, termasuk gaji yang diperoleh, prospek kemajuan, dukungan atasan, dan hubungan baik dengan rekan kerja atau anggota staf lainnya.

b. Komitmen Organisasi

Komitmen karyawan dicirikan oleh keinginan pekerja untuk bertahan di perusahaan dan kesiapan mereka untuk berusaha lebih keras guna memenuhi tujuan organisasi. Meyer dan Allen telah mengidentifikasi tiga

kategori komitmen: komitmen normatif, komitmen emosional, dan komitmen berkelanjutan..

c. Kepribadian

Perbedaan individu setiap karyawan merupakan prediktor signifikan perilaku kewarganegaraan organisasi. Menurut hipotesis "The Big Five Personality", ada lima aspek kepribadian. Ekstroversi, neurotisme, keterbukaan terhadap pengalaman baru, ketelitian, dan keramahan adalah lima komponen kepribadian.

d. Moral Karyawan

Ajaran atau pedoman yang membahas tentang benar dan salahnya tindakan yang disengaja dikenal sebagai moral. Moral adalah kewajiban etis yang dimiliki orang terhadap organisasi atau masyarakatnya..

e. Motivasi

Motivasi dapat diartikan sebagai keinginan atau niat internal atau eksternal untuk berusaha lebih keras guna mencapai suatu tujuan. Tingkat motivasi yang dimiliki karyawan menentukan kualitas segala sesuatu yang mereka capai, baik di ranah pribadi maupun profesional mereka.

2. Faktor Eksternal

a. Gaya Kepemimpinan

Kemampuan seorang pemimpin untuk mengkomunikasikan tujuan dan sasaran perusahaan secara efektif kepada staf guna memengaruhi perilaku mereka dikenal sebagai gaya kepemimpinan.

b. Kepercayaan Pada Pemimpin

Kepercayaan itu merupakan suatu rasa kepastian yang diperoleh dari kepedulian, kejujuran, dan ketergantungan seseorang terhadap individu lain.

c. Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah sesuatu yang diterima dan diterapkan oleh semua anggota suatu organisasi untuk membedakannya dari organisasi lain.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian "Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional pada Karyawan Wanita di PT Inka dengan Work Family Enrichment sebagai Variabel Mediasi" dilakukan oleh Arithea Ayu Amritha W. dan Ahmad Rizki Sridadi pada tahun 2020. Penelitian ini menggunakan work family enrichment sebagai variabel mediasi untuk menguji dampak dukungan sosial terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional pada karyawan wanita di PT Inka. Sebanyak 62 karyawan wanita menjadi sampel. Untuk mengetahui hubungan antar variabel, digunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Dukungan sosial merupakan variabel eksogen; work family enrichment merupakan variabel intervening; dan OCB merupakan variabel endogen. Berdasarkan hasil penelitian, dukungan sosial secara signifikan meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasional, dengan work family enrichment berperan sebagai faktor mediasi.

Penelitian "Pengaruh Dukungan Organisasi yang Dirasakan, Komitmen Organisasi dan Keterlibatan Kerja terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi" dilakukan oleh Yusni Restanti, Ignatius Soni Kurniawan, dan Nala Tri Kusuma pada tahun 2024. Berdasarkan hasil penelitian, perilaku kewarganegaraan organisasi dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh keterikatan kerja dan perasaan dukungan organisasi. Komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh besar terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Ketika organisasi mempromosikan perilaku kewarganegaraan organisasi, hal itu berdampak pada peningkatan keterikatan kerja dan persepsi dukungan organisasi.

Penelitian "Peran Keterlibatan Kerja terhadap Pengaruh Dukungan Organisasi yang Dirasakan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi" dilakukan oleh Agnes Ike Prasasty dan Sutianingsih pada tahun 2024. Simpulan analisis menunjukkan bahwa rasa dukungan organisasi memiliki pengaruh yang baik dan signifikan terhadap keterikatan kerja. Selain itu, perilaku kewarganegaraan organisasi dipengaruhi oleh keterikatan kerja yang kuat. Hasil temuan ini meningkatkan dukungan organisasi, yang memungkinkannya melibatkan karyawan dalam pekerjaan mereka dan memengaruhi dorongan mereka terhadap aktivitas proaktif di luar tugas rutin mereka. Untuk meningkatkan keterlibatan kerja dan perilaku kewarganegaraan organisasi, studi ini menawarkan implikasi yang berguna bagi manajemen organisasi untuk meningkatkan motivasi karyawan yang nyata. Untuk membantu mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan, keterlibatan organisasi ini menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan produktif.

Penelitian "Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Stres Kerja terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi dengan Keterikatan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Guru di Yayasan Barunawati Biru Surabaya" dilakukan oleh Bambang Fadian dan Tuty Lindawati pada tahun 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterikatan kerja berdampak positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi, persepsi dukungan organisasi berdampak positif terhadap keterikatan kerja, dan stres kerja berdampak negatif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Keterikatan kerja dipengaruhi secara negatif oleh stres kerja, sedangkan persepsi dukungan organisasi dipengaruhi secara positif oleh perilaku kewarganegaraan organisasi yang dimediasi oleh keterikatan kerja.

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual mensintesis hubungan antara variabel yang telah dibentuk dari berbagai teori yang telah dijelaskan. Sebuah hipotesis kemudian dikembangkan dengan mensintesiskan hubungan antara variabel-variabel ini.

Perilaku Kewargaan *Organizational* perusahaan dipengaruhi oleh sejumlah elemen, termasuk dukungan sosial, dukungan organisasi yang dirasakan, dan keterlibatan kerja. Perilaku Kewargaan *Organizational* didefinisikan sebagai perilaku di tempat kerja yang melampaui persyaratan pekerjaan seseorang dan konsisten dengan evaluasi pribadi seseorang. Mereka sering dicirikan sebagai tindakan yang melampaui apa yang dituntut dari mereka. Perilaku Kewargaan *Organizational* memfasilitasi transformasi lingkungan organisasi formal menjadi lingkungan yang lebih kooperatif dan agak santai. Diperkirakan bahwa lingkungan seperti itu akan mengurangi konflik karyawan dan meningkatkan

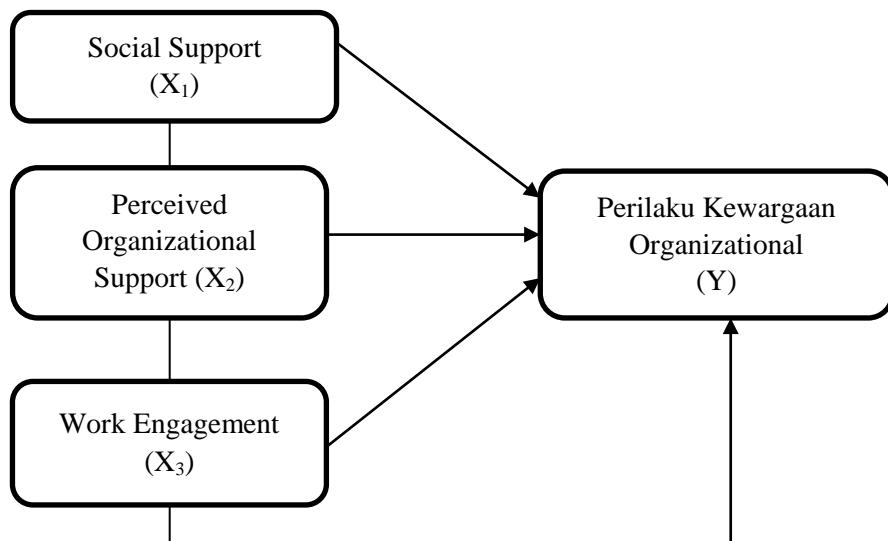
produktivitas staf karena lingkungan yang mendukung, sehingga meningkatkan efektivitas.

Orang yang mendapatkan *Social Support*, baik yang berwujud maupun tidak berwujud dapat membantu orang lain merasa dicintai, diterima, dan dihargai. Sebuah organisasi dapat berfungsi lebih efektif jika memiliki dukungan organisasi yang dirasakan, yang karenanya merupakan komponen penting. Kepercayaan karyawan terhadap suatu organisasi merupakan salah satu dari dua anteseden *Perceived Organizational Support* yang dirasakan yang memengaruhi seberapa baik karyawan melihat hubungan pertukaran mereka dengan organisasi. Tingkat di mana pekerja *Perceived Organizational Support* yang dirasakan adalah ketika mereka yakin bahwa manajemen perusahaan mereka, termasuk atasan langsung mereka, mendukung mereka. (Cullen et al., 2020).

Bakker dan Schaufeli mendefinisikan *Work Engagement* sebagai kondisi psikologis, motivasi, dan perasaan positif yang ditandai dengan fokus, dedikasi, dan kegembiraan. Semakin banyak karyawan yang memenuhi tujuan pribadinya, maka partisipasi akan meningkat (Wicaksono, Rahmad Setyo 2020).

Tugas-tugas yang berkaitan dengan nilai-nilai kemanusiaan yang harus diselesaikan oleh relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu tidak dapat dilakukan secara asal-asalan, melainkan membutuhkan tenaga profesional sumber daya manusia yang benar-benar ahli di bidangnya dan memiliki komitmen penuh terhadap pekerjaannya. Meskipun membangun sumber daya manusia bagi relawan dan staf di PMI Kabupaten Labuhanbatu merupakan tantangan tersendiri, namun

SDM merupakan salah satu faktor utama organisasi seperti PMI. Untuk informasi lebih lanjut, simak kerangka konseptual berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah anggapan jangka pendek yang memerlukan bukti. Karena merupakan asumsi, hipotesis perlu dinyatakan sebagai pernyataan dan selaras dengan rumusan masalah. Hipotesis penelitian, sebagaimana ditentukan oleh rumusan masalah dan kerangka konseptual, adalah:

1. *Social Support* secara persial berpengaruh terhadap Perilaku Kewargaan *Organizational* (Studi Pada Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu).
2. *Perceived Organizational Support* secara persial berpengaruh terhadap Perilaku Kewargaan *Organizational* (Studi Pada Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu).
3. *Work Engagement* secara persial berpengaruh terhadap Perilaku Kewargaan *Organizational* (Studi Pada Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu).

4. *Social Support, Perceived Organizational Support Dan Work Engagement*
secara Bersama-sama berpengaruh terhadap Perilaku Kewargaan
Organizational (Studi Pada Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu).