

MEMOTRET PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *DIGITAL COMMUNICATION* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*

I Putu Gede Aryatna¹, Melisa Monica², Nopriadi Saputra³

^{1,2,3}Management Program, Management Study Program, BINUS Business School
Undergraduate Program, Bina Nusantara University
Jakarta, Indonesia, 11480

Korespondensi: nopriadi.saputra@binus.ac.id³

ABSTRACT

This study aims to determine: the effect of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior, the influence of Digital Communication on Organizational Citizenship Behavior, the influence of Perceived Organizational Support and Digital Communication on Organizational Citizenship Behavior. This research was conducted on employees of PT. Tiga Saudara Priantama. This study uses multiple regression analysis to test the hypothesis with a sample of employees. Samples were taken as many as 400 respondents. The results show that there is a partial effect of Perceived Organizational support (X1) on employees' Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y), there is a partial influence and digital communication (X2) on employees' Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y). Perceived Organizational support (X1) and digital communication (X2) simultaneously on the Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y) of employees. This research is limited to Perceived Organizational Support (POS), Digital Communication and Organizational Citizenship Behavior (OCB) variables at PT. Tiga Saudara Priantama during the pandemic which forced employees to work with additional protocols in working in accordance with government recommendations. This study shows how employers can use this research in consideration of improving Organizational Citizenship Behavior (OCB) by implementing Perceived Organizational Support (POS) and improving their employees' Digital Communication.

Keywords : *perceived organizational support, digital communication, organizational citizenship behavior.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, pengaruh *Digital Communication* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Digital Communication* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Tiga Saudara Priantama. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis dengan sampel karyawan. Sampel yang diambil sebanyak 400 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* (X1) secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan, terdapat pengaruh dan *Digital Communication* (X2) secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan, terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* (X1) dan *Digital Communication* (X2) secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan. Penelitian ini terbatas pada variabel *Perceived Organizational Support* (POS), *Digital Communication* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Tiga Saudara

Priantama selama berlangsungnya pandemi yang memaksa karyawan bekerja dengan tambahan protokol dalam bekerja sesuai dengan anjuran pemerintah. Penelitian ini menunjukkan bagaimana pengusaha dapat menggunakan penelitian ini dalam pertimbangan untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan menerapkan *Perceived Organizational Support (POS)* dan meningkatkan *Digital Communication* karyawan mereka.

Kata Kunci : *perceived organizational support, digital communication, organizational citizenship behavior.*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, setiap perusahaan atau produsen kuliner dituntut untuk memiliki manajemen yang baik. Suatu manajemen yang baik harus dapat meningkatkan efektivitas sehingga dapat bersaing dengan sesama kompetitor lainnya. Akan tetapi dalam era globalisasi yang semakin ketat ini, setiap organisasi diharuskan untuk melakukan inovasi lebih untuk mampu bersaing. Untuk menciptakan hal tersebut, maka dibutuhkan pula individu atau karyawan yang mampu memberikan kontribusi lebih terhadap organisasi. Dalam suatu perusahaan, manusia sebagai sumber daya yang merupakan aset terpenting dalam sebuah organisasi sekaligus berperang sebagai pelaksana dari berbagai aktivitas yang dijalankan oleh instansi.

Peran sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan, maupun itu instansi pemerintah pusat atau pemerintah daerah memiliki kedudukan yang sangat penting bagi keberlangsungan sebuah perusahaan tersebut. Karena betapa pun lengkap dan model dan canggihnya peralatan kerja yang dimiliki oleh perusahaan apabila tanpa adanya tenaga manusia yang menjalakkannya maka tidak akan berhasil memproduksi barang dan jasa sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh sebuah perusahaan tersebut. Namun, sumber daya manusia tersebut tidak akan memberikan kontribusi yang optimal apabila kinerja yang dimiliki pekerjanya rendah.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya perusahaan yang sangat penting dan sentral karena sumber daya manusia inilah yang mengelola sumber daya keuangan dan operasional sumber daya teknologi perusahaan (Aswardi dan Lubis, 2019).

Akhir tahun 2019 tepatnya pada bulan desember, dunia dihebohkan dengan sebuah fenomena yang membuat banyak masyarakat panik yaitu dikenal dengan *Virus Corona* atau *Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*. Pada awalnya virus tersebut diketahui tersebar dikarenakan oleh paparan makanan pasar grosir laut huanan yang banyak menjual banyak spesies hewan hidup. *Virus Covid-19* merupakan penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. *Covid-19* ini dinamakan *Sars-CoV-2*. *Virus Corona* disebut *zoonosis* (ditularkan antara hewan dan manusia). Dengan kondisi seperti ini yang sangat berbahaya dan mengancam banyak korban jiwa, maka dari itu pemerintah menerapkan untuk selalu menggunakan masker untuk seluruh masyarakat, menerapkan pembatasan sosial (*Physical Distancing*), menjaga kebersihan diri dan keluarga, serta meminimalisir bertemu orang banyak di suatu ruangan. Langkah untuk memutus mata rantai penularan *COVID-19* adalah dengan cara menerapkan protokol kesehatan di setiap perkantoran untuk mencegah penularan virus tersebut. Bekerja dari rumah atau *Work from Home (WFH)* merupakan salah satu cara pemerintah menerapkan agar seluruh kegiatan dilaksanakan secara daring atau online. Kantor pemerintah yang masuk dalam sistem *work from home* adalah Usaha Kecil, Perindustrian, *IT Consultant*, *E- Commerce*, dan lain-lain. Namun, dengan adanya pandemi *virus covid-19* atau virus korona membuat pelaku usaha dalam bidang produksi makanan atau kuliner membuat pembatasan kegiatan di berbagai daerah membuat terjadinya penurunan pendapatan pada tahun 2020. PT. Tiga Saudara Priantara memandang bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan komponen yang sangat penting dalam rangka mempertahankan keunggulan

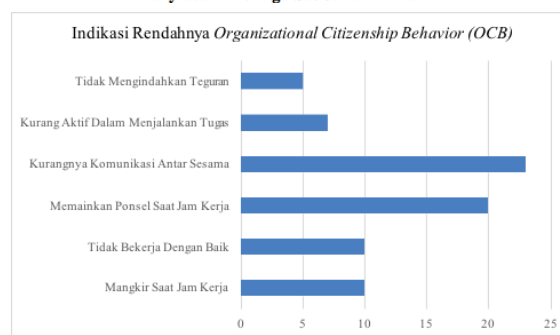
kompetitif dan mendukung strategi bisnis. PT. Tiga Saudara Priantama terus berupaya untuk meningkatkan kualitas SDM-nya karena PT. Tiga Saudara Priantama meyakini kualitas SDM sangat berperan dalam meningkatkan daya saing perusahaan, apalagi dengan adanya *pandemic covid-19* PT. Tiga Saudara Priantama senantiasa mendorong setiap karyawan untuk dapat berkembang dan mencapai kinerja terbaiknya. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Hasibuan, 2017).

PT. Tiga Saudara Priantama merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri kecil menengah pada bidang produksi makanan atau kuliner yang beralamat di Jalan Kol. H. Burlian KM 8, Palembang, Sumatera Selatan. Memiliki visi sebagai berikut: menghadirkan produk yang berkualitas dan cita rasa tinggi, mendahulukan kepuasan konsumen, menjual dengan harga yang terjangkau dan tidak ada hentinya berinovasi untuk memberikan produk sesuai dengan selera konsumen. Dengan visi tersebut, maka PT. Tiga Saudara Priant memiliki misi sebagai berikut: memberikan harga jual makanan dan minuman yang terjangkau tanpa mengorbankan kualitas, memberikan pelayanan yang baik dan sopan agar terciptanya rasa nyaman kepada konsumen, memberikan kepuasan terhadap konsumen dengan cara menjaga kebersihan, kenyamanan di lingkungan sekitar dan membuat desain yang menarik dan untuk agar konsumen lebih memilih produk dari PT. Tiga Saudara Priantama.

Kunggulan kompetitif dapat diciptakan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dengan memperhatikan faktor *internal* dan eksternal perusahaan yang akan dihadapinya. Salah satu faktor yang mempengaruhi naik turun nya suatu kinerja yaitu *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, salah satu faktor yang mempengaruhi naik turun nya suatu kinerja yaitu *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak

berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi (Evi, Niki & Wira, 2020). *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat meningkatkan produktivitas antar sesama pekerja di PT. Tiga Saudara Priantama. Berikut merupakan tabel rendahnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT. Tiga Saudara Priantama.

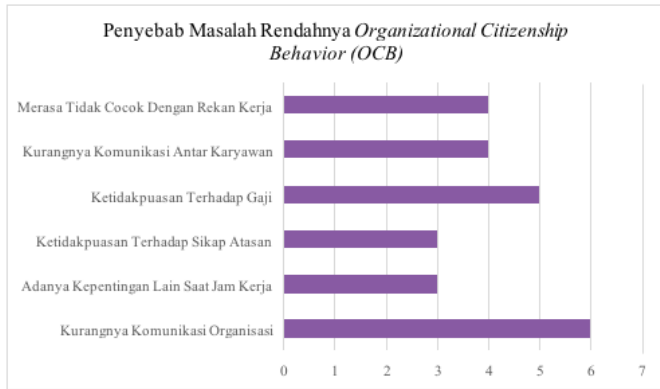
Tabel 1.1
Indikasi Rendahnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Karyawan PT. Tiga Saudara Priantama



Sumber: Wawancara Head Human Capital PT. Tiga Saudara Priantama

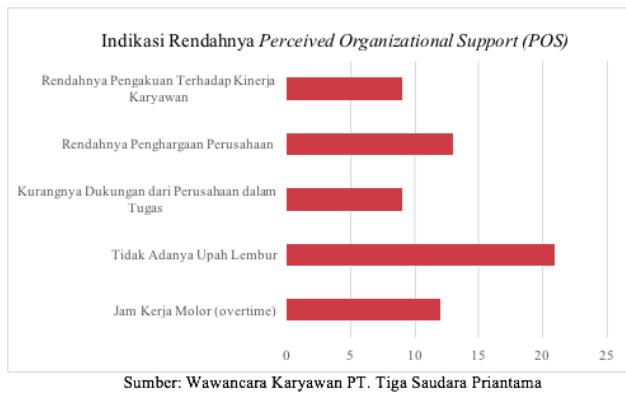
Rendahnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan PT. Tiga Saudara Priantama di indikasikan oleh beberapa faktor yaitu kurangnya komitmen organisasi, adanya kepentingan lain saat jam kerja, ketidakpuasan terhadap atasan dan lingkungan, kurangnya komunikasi antar karyawan dan perusahaan, serta ketidakcocokan terhadap rekan kerja. Hal itu menyebabkan konflik antar karyawan dan akan berdampak pada kesehariannya di dalam kantor. Karena karyawan dituntut mampu membantu rekan kerja, adanya ketidakcocokan dan kurang komunikasi akan membuat karyawan malas untuk membantu rekan kerjanya, serta hanya berfokus pada ponsel membuat pekerjaan tidak maksimal.

Tabel 1.2
Penyebab Masalah Rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. Tiga Saudara Priantama



Selain itu menurut keterangan narasumber, masih terdapat karyawan yang sering berlama-lama atau mengulur waktu ketika istirahat, hal tersebut merupakan salah satu indikasi adanya ketidakpuasan kerja pada karyawan di PT. Tiga Saudara Priantama.

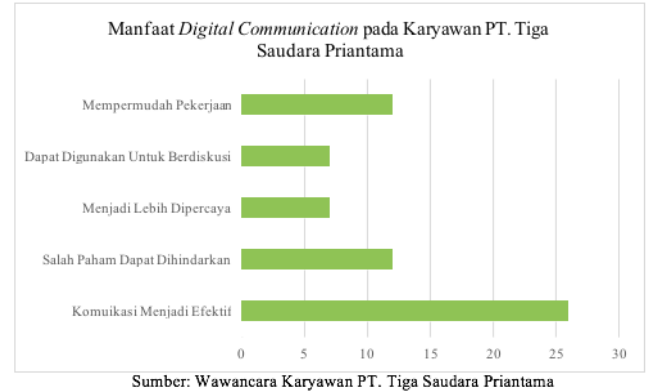
Tabel 1.3: Indikasi Rendahnya *Perceived Organizational Support* (POS) pada Karyawan PT. Tiga Saudara Priantama



Faktor lainnya yaitu dinilai kurangnya *Digital Communication* atau Komunikasi Digital oleh karyawan PT. Tiga Saudara Priantama. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan lebih bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya sepenuh hati.

Indikator kurangnya *Digital Communication* berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan PT. Tiga Saudara Priantama yaitu pada sistem gaji, beberapa dari mereka mengeluhkan gaji yang tidak sebanding dengan banyaknya jumlah beban kerja.

Tabel 1.4: Manfaat *Digital Communication* pada Karyawan PT. Tiga Saudara Priantama



Berdasarkan uraian tersebut, maka penting untuk dilakukan penelitian mengenai “Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Digital Communication* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Tiga Saudara Priantama”.

Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada pemaparan yang telah dijelaskan pada latar belakang, masalah diatas bahwa terdapat beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut: (1) Bagaimanakah pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Tiga Saudara Priantama? (2) Bagaimanakah pengaruh *Digital Communication* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Tiga Saudara Priantama? (3) Bagaimanakah pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Digital Communication* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. Tiga Saudara Priantama?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan agar penelitian ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan apa yang dikehendaki. Adapun tujuan penelitian adalah: (1) Untuk mengetahui *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Tiga Saudara Priantama. (2) Untuk mengetahui pengaruh *Digital Communication* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Tiga Saudara Priantama. (3) Untuk mengetahui

pengaruh *Perceived Organizational Support (POS)* dan *Digital Communication* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT. Tiga Saudara Priantama.

KAJIAN PUSTAKA

Pada bagian ini akan membahas mengenai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, *Perceived Organizational Support (POS)* dan *Digital Communication*.

Manajemen

Menurut (Terry & Rue, 2016) manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan terhadap suatu kelompok orang ke arah tujuan organisasional atau arti yang nyata. Artinya, bimbingan diperlukan karena tidak semua pegawai terampil dalam melaksanakan kegiatan organisasi. Manajemen adalah mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh tiap individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan - tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Fungsi Manajemen menurut (Robbins dan Coulter, 2018) fungsi - fungsi manajemen ditampilkan seperti gambar di bawah ini: (1) *Planning* (2) *Organizing* (3) *Leading* dan (4) *Controlling*.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) bisa menjadi sumber yang signifikan bagi keunggulan kompetitif dan strategi organisasi untuk meraih kesuksesan visi organisasi. Menurut (Hasibuan, 2019) MSDM adalah ilmu dan seni dalam mengatur hubungan dan peranan pegawai agar efektif dan efisien demi tercapainya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat. MSDM adalah proses pengembangan, penerapan, dan penilaian kebijakan, prosedur, metode, dan program (Flippo, 2019). Fungsi MSDM menurut (Hasibuan, 2019) meliputi: Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, Pengendalian, Pengadaan, Pengembangan, Pompensasi, Pengintegrasian, Pemeliharaan, Kedisiplinan, dan Pemberhentian.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah suatu bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individu, tidak terkait dengan sistem penghargaan organisasi formal tetapi setuju untuk meningkatkan efektivitas organisasi. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* juga mengacu pada perilaku yang melampaui kewajiban normal karyawan. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat dikategorikan ke dalam perilaku kewarganegaraan organisasi berorientasi organisasi yang memungkinkan seluruh organisasi untuk berbagi manfaat yang dihasilkan, dan perilaku kewarganegaraan organisasi berorientasi orang yang membawa manfaat pribadi jangka pendek diikuti oleh manfaat organisasi-lebar jangka panjang tidak langsung (Sendjaya, Pekerti, Cooper, & Zhu, 2019). Berdasarkan definisi yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku atau perilaku kerja ekstra peran di luar beban kerja yang dipersyaratkan yaitu sukarela dan ikhlas tanpa ada perintah dari perusahaan.

Perilaku ini sangat menguntungkan bagi perusahaan terutama di lingkungan perusahaan dengan persaingan bisnis yang sangat ketat. Indikator *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* umumnya terbagi dalam lima kategori. Adapun indikator pada *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang paling populer dan paling sering mengkonseptualisasi adalah dimensi yang dikembangkan oleh Muhdar (2015). Menurut Muhdar, OCB dibentuk dari lima indikator yang masing - masing memiliki sifat yang unik, yaitu: 1) *Altruism* yaitu perilaku membantu meringankan yang ditujukan kepada individu dalam organisasi. 2) *Conscientiousness* yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi melampaui persyaratan minimal yang dibutuhkan. 3) *Sportmanship* yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal atau tidak nyaman yang terjadi di tempat kerja tanpa mengeluh. 4) *Courtesy* yaitu membantu mencegah timbulnya masalah dengan rekan kerja. 5) *Courtesy* yaitu membantu mencegah timbulnya masalah dengan rekan kerja. *Civic Virtue* yaitu terlibat dan ikut bertanggung jawab dalam kegiatan-kegiatan

organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi.

Perceived Organizational Support (POS)

Perceived Organizational Support atau biasa disingkat (*POS*) dapat diartikan sebagai dukungan organisasi yang dipersepsikan dengan keyakinan global tentang sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, mendengar keluhan, memperhatikan kehidupan dan mempertimbangkan tujuan yang ingin dicapai dan dapat dicapai. Grace (2017). Menyatakan *Perceived Organizational Support (POS)* merupakan kepercayaan dari karyawan tentang bagaimana organisasi menghargai segala kontribusi maupun kesejahteraan mereka. *Perceived Organizational Support (POS)*) yang meningkat akan membuat para karyawan merasa memiliki kewajiban penting untuk selalu berkontribusi dan peduli mengenai kesejahteraan maupun tujuan organisasi. Cahyana (2016) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan ingin mempertahankan dan meningkatkan retensi karyawannya, maka perusahaan nantinya perlu meningkatkan *Perceived Organizational Support (POS)*.

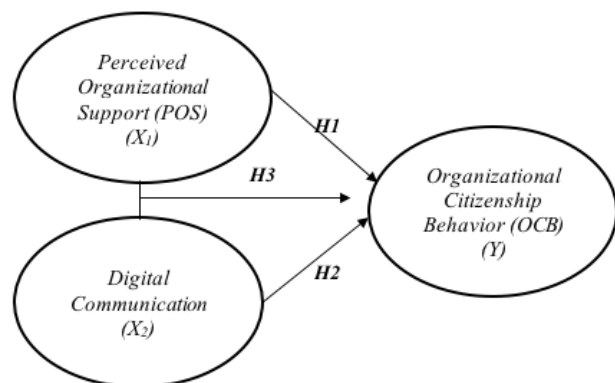
Perceived Organizational Support (POS) sedikit terkait dengan kinerja pekerjaan yang lebih tinggi dan cukup terkait dengan perilaku kewarganegaraan yang lebih sedikit, terutama yang menguntungkan organisasi daripada individu lain (Kurtessis, 2017; Rockstuhl, 2020). Akhirnya, *Perceived Organizational Support (POS)* sangat terkait dengan niat yang lebih rendah untuk pergi dan cukup terkait dengan perputaran aktual (Kurtessis, 2017; Rockstuhl, 2020; Rubenstein, Eberly, Lee, & Mitchell, 2017). Adapun Indikator-indikator dari *Perceived Organizational Support (POS)* menurut Allen & Brady (2017) adalah sebagai berikut: 1) Sikap Organisasi atau Perusahaan Terhadap Karyawan. 2) Sikap Organisasi atau Perusahaan Terhadap Karyawan yang Mengalami Masalah. 3) Sikap Organisasi atau Perusahaan Terhadap Kesejahteraan dan Kesehatan Karyawan.

Digital Communication atau Komunikasi Digital adalah Komunikasi online yang berbasis komputer untuk mengirim dan menerima pesan singkat atau bertukar kabar melalui platform digital, seperti: SMS, *E-mail*, *Whatsapp*, *Facebook* dan lainnya. Konsep *Digital Communication* selalu berkembang tergantung penemuan baru alat berbasis teknologi di internet. Sistem digital dapat dimanfaatkan untuk belajar, bekerja, belanja dan kegiatan hidup lainnya. Semua itu bisa dengan mudah dilakukan dengan *Digital Communication*.

Menurut Boy (2014), komunikasi digital terdapat jejaring atau situs sosial yang dapat digunakan oleh setiap individu untuk membuat profil yang dapat dilihat dari orang lain dan mengembangkan jejaring sosial yang ditempatkan oleh masing-masing individu. Sedangkan menurut Marsudi (2020), *Digital Communication* suatu interaksi dan proses komunikasi yang menggunakan perangkat tambahan dengan berbasis digital seperti teleconference, internet, iklan digital, dan sebagainya. Adapun Indikator-indikator dari *Digital Communication* adalah sebagai berikut: 1) Komunikasi Lisan (*Oral Communication*) adalah kemampuan untuk menjeaskan dan mempresentasikan ide secara lisan dalam bahasa yang jelas dan mudah dimengerti kepada khalayak. 2) Komunikasi Tertulis (*Written Communication*) adalah komunikasi yang ditulis secara efektif dalam berbagai konteks dan untuk khalayak dan tujuan yang berbeda. 3) Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol atau kata-kata, baik lisan maupun tulisan, dan 4) Komunikasi non-verbal adalah semua istilah yang bukan kata-kata.

**Gambar: Kerangka Pemikiran
Pengaruh *Perceived Organizational Support (POS)*
dan *Digital Communication* terhadap
*Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Digital Communication



Hipotesis 1: *Perceived Organizational Support (POS)* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan PT. Tiga Saudara Priantama.

Hipotesis 2: *Digital Communication* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Karyawan pada PT. Tiga Saudara Priantama.

Hipotesis 3: *Perceived Organizational Support (POS)* dan *Digital Communication* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT. Tiga Saudara Priantama.

METODE PENELITIAN / PERANCANGAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Desain penelitian yang dapat digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode kuantitatif eksperimen. Metode deskriptif merupakan metode yang menggunakan analisis data dengan memaparkan atau mengilustrasikan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa menarik kesimpulan umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018).

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dan kausal. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian studi kasus yang didukung survey. Adapun penelitian adalah *explanatory research*, yaitu penelitian yang digunakan untuk menjelaskan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa yang dirumuskan atau sering kali disebut sebagai penelitian penjelas. Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data peneliti menggunakan kuesioner. Data kuantitatif bersifat numerik dan

dapat dihitung secara matematis. Pengukuran data kuantitatif menggunakan skala yang berbeda-beda, yang dapat diklasifikasikan sebagai skala nominal, skala ordinal, skala interval dan skala rasio. Penelitian ini menggunakan 2 sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh juga dari metode survei berupa pengisian kuesioner. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui buku, biografi, website, dan data laporan tahunan terkait dengan PT. Tiga Saudara Priantama.

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian maka peneliti harus menggunakan teknik sampling. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan sampel *random sampling*. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik Krejcie dan Morgan.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi Analisis korelasi bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain (Sarjono & Julianita, 2011) dalam (Hazimi & Seftiani, 2019). Menurut Ghazali (2018) tujuan analisis korelasi adalah mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linear antara dua variabel. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui keeratan hubungan secara linear antar variabel yang mempunyai distribusi data normal. dasar pengambilan keputusan dalam uji korelasi:

- Jika nilai Sig. $\geq 0,05$ maka H₀ diterima
- Jika nilai Sig. $< 0,05$ maka H₀ ditolak

Uji analisis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi berganda. Regresi linier berganda adalah analisis regresi yang menjelaskan hubungan antara perubah respon (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu predictor. Dalam penelitian ini digunakan regresi linier berganda.

Menurut Ghozali (2017) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Uji F atau biasa disebut Uji Anova merupakan suatu model pengujian untuk melihat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Kriteria pengujian Uji F atau Uji Anova antara lain adalah:

- Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima
- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi untuk mengetahui pengaruh simultan dari variabel, antara lain:

- Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka H_0 diterima
- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018).

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima
- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai PT. Tiga Saudara Priantama di Palembang. Kuesioner online melalui penyedia layanan *Google Form* yang disebarkan kepada responden dan telah diisi oleh 63 responden internal PT. Tiga Saudara Priantama dan 336 responden eksternal dengan tingkat partisipasi responden beserta jawaban penelitian ini adalah 100%.

Uji Validitas

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner yang terdiri dari 14 butir pernyataan untuk *Organizational Citizenship Behavior*, 12 butir pernyataan untuk *Perceived Organizational Support*, dan 11 butir pernyataan untuk *Digital Communication* sehingga jumlah keseluruhannya adalah 37 butir pernyataan. Setiap pernyataan

menggunakan skala *likert* dengan menggunakan 5 alternatif jawaban yang memiliki bobot berbeda. Pengujian validitas instrumen ditunjukkan kepada 63 pegawai internal PT. Tiga Saudara Priantama dan 336 pegawai eksternal. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan bantuan *software* statistik SPSS 25.0 dimana uji validitas yang dilihat (r hitung) adalah nilai dalam kolom *Total Correlation*.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas *Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)*

Item Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r tabel (n-2= 28), $\alpha = 5 \%$; N=30	Kesimpulan
AM01	0,451	0.3610	Valid
AM02	0,621	0.3610	Valid
AM03	0,792	0.3610	Valid
CS01	0,694	0.3610	Valid
CS02	0,778	0.3610	Valid
CS03	0,742	0.3610	Valid
CV01	0,789	0.3610	Valid
CV02	0,728	0.3610	Valid
CV03	0,804	0.3610	Valid
SP01	0,788	0.3610	Valid
SP02R	0,673	0.3610	Valid
SP03R	0,739	0.3610	Valid
CY01	0,761	0.3610	Valid
CY02	0,528	0.3610	Valid

Sumber: Hasil Perhitungan versi 25,0 Tahun 2021

Hasil uji validitas pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan bahwa pernyataan AM01, AM02, AM03, CS01, CS02, CS03, CV01, CV02, CV03, SP01, SP02R, SP03R, CY01, dan CY02 pada variabel tersebut adalah valid, karena nilai r hitung dari masing-masing pernyataan lebih besar ($>$) dari nilai r tabel. Sehingga item pernyataan dapat digunakan pada analisis untuk selanjutnya.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas *Perceived Organizational Support (POS) (X_i)*

Item Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r tabel (n-2= 28), $\alpha = 5 \%$; N=30	Kesimpulan
KP01	0,785	0.3610	Valid
DA01	0,832	0.3610	Valid
DA02	0,903	0.3610	Valid
DA03	0,749	0.3610	Valid
PO01	0,639	0.3610	Valid
PO02	0,643	0.3610	Valid
PO03	0,688	0.3610	Valid
KK01	0,430	0.3610	Valid
KK02	0,776	0.3610	Valid
KA01	0,785	0.3610	Valid
KA02	0,832	0.3610	Valid
KA03	0,903	0.3610	Valid

Sumber: Hasil Perhitungan versi 25,0 Tahun 2021

Hasil uji validitas pada variabel *Perceived Organizational Support (POS)* menunjukkan bahwa pernyataan KP01, DA01, DA02, DA03, PO01, PO02, PO03, KK01, KK02, KA01, KA02 dan KAO3 pada variabel tersebut adalah valid, karena nilai r hitung dari masing-masing pernyataan lebih besar ($>$) dari nilai r tabel. Sehingga item pernyataan dapat digunakan pada analisis untuk selanjutnya.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas *Digital Communication (X₂)*

Item Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r tabel (n-2= 28), $\alpha = 5 \%$, N=30	Kesimpulan
LS01	0,722	0.3610	Valid
LS02	0,672	0.3610	Valid
TU01	0,913	0.3610	Valid
TU02	0,895	0.3610	Valid
TU03	0,648	0.3610	Valid
VL01	0,900	0.3610	Valid
VL02	0,826	0.3610	Valid
VL03	0,776	0.3610	Valid
NV01	0,503	0.3610	Valid
NV02	0,777	0.3610	Valid
NV03	0,897	0.3610	Valid

Sumber: Hasil Perhitungan versi 25,0 Tahun 2021

Hasil uji validitas pada variabel *Digital Communication* menunjukkan bahwa pernyataan LS01, LS02, TU01, TU02, TU03, VL01, VL02, VL03, NV01, NV02, dan NV03 pada variabel tersebut adalah valid, karena nilai r hitung dari masing-masing pernyataan lebih besar ($>$) dari nilai r tabel. Sehingga item pernyataan dapat digunakan pada analisis untuk selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dari 3 variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0.600.

Tabel 4.4
Hasil Uji Reabilitas *Cronbach Alpha*

Item Indikator	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Alpha	Hasil Uji Reliabilitas
<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)</i>	0,924	0,600	Reliabel
<i>Perceived Organizational Support (POS) (X1)</i>	0,923	0,600	Reliabel
<i>Digital Communication (X₂)</i>	0,773	0,600	Reliabel

Sumber: Hasil Perhitungan versi 25,0 Tahun 2021

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang reliabel dalam analisis selanjutnya.

Hasil Analisis Data

A. Deskripsi Data Penelitian Internal

Hasil deskriptif statistik pada data ini menggunakan data 31 responden. Nilai rata-rata mean variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebesar 35,9355 dengan nilai tengah 37,0000. Nilai maksimum sebesar 46,000 dan nilai terendah 31,000. Dapat dijelaskan bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan nilai rata-rata mean sebesar 35,9355 menjawab setuju dari nilai total sebesar 46,00 maka *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* responden sebesar $(35,9355 / 46,00 \times 100\%) = 78,12 \%$. Nilai rata-rata mean variabel *Perceived Organizational Support (POS)* sebesar 49,9032 dengan nilai tengah 48,0000. Nilai maksimum sebesar 60,000 dan nilai terendah 45,000. Dapat dijelaskan bahwa variabel *Perceived Organizational Support (POS)* dengan nilai rata-rata mean sebesar 49,9032 menjawab setuju dari nilai total sebesar 60,00 maka *Perceived Organizational Support (POS)* responden sebesar $(49,9032 / 60,00 \times 100\%) = 83,17 \%$. Nilai rata-rata mean variabel *Digital Communication (DC)* sebesar 30,6129 dengan nilai tengah 28,000. Nilai maksimum sebesar 47,000 dan nilai terendah 16,000. Dapat dijelaskan bahwa variabel *Digital Communication* dengan nilai rata-rata mean sebesar 30,6129 menjawab setuju dari nilai total sebesar 47,00 maka *Digital Communication* reponden sebesar $(30,6129 / 47,00 \times 100\%) = 65,13 \%$. Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan lama kerja.

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin Internal

Berdasarkan hasil data tersebut diperoleh responden terdiri dari perempuan sebanyak 7 responden atau sebesar 22,6% dari seluruh responden laki-laki sebanyak 24 responden atau sebesar 77,4% dari seluruh responden. Dengan demikian, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagian besar karyawan PT. Tiga Saudara Priantama (TSG) adalah laki-laki.

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Internal

Berdasarkan hasil data tersebut bahwa tingkat pendidikan responden adalah SMA/SMK sebesar 54,8 %, Diploma D1, D2, D3 sebesar 32,3 %, Sarjana/Strata 1 sebesar 9,7 %, Magister S2 sebesar 32 %. Pendidikan yang telah ditempuh oleh karyawan PT. Tiga Saudara Priantama (TSG) sebagian besar adalah SMA/SMK sebesar 54,8 %, atau sebanyak 17 responden.

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja Internal

Berdasarkan hasil data tersebut bahwa 22,6% responden berkerja selama < 1 tahun, 29,0% responden berkerja selama 1-3 tahun, 29,0% responden berkerja selama 4-7 tahun, dan 19% responden berkerja selama lebih dari atau sama dengan 8-10 tahun. Dengan demikian, sebagian besar karyawan PT. Tiga Saudara Priantama (TSG) berkerja selama 1-3 tahun atau 4-7 tahun yang masing-masing sebesar 29% atau 9 responden.

B. Hasil Deskriptif Statistik Data Gabungan Internal dan Eksternal

Hasil deskriptif statistik pada uji ini menggunakan data 196 responden. Nilai rata-rata mean variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 51,4592 dengan nilai tengah 53,0000. Nilai maksimum sebesar 70,000 dan nilai terendah 24,000. Dapat dijelaskan bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan nilai rata-rata mean sebesar 54,3758 menjawab setuju dari nilai total sebesar 70,00 maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) responden sebesar $(51,4592 / 70,00 \times 100\%) = 73,51\%$. Nilai rata-rata mean variabel *Perceived Organizational Support* (POS) sebesar 51,0612 dengan nilai tengah 52,0000. Nilai maksimum sebesar 60,000 dan nilai terendah 12,000. Dapat dijelaskan bahwa variabel *Perceived Organizational Support* (POS) dengan nilai rata-rata mean sebesar 51,0612 menjawab setuju dari nilai total sebesar 60,00 maka *Perceived Organizational Support* (POS) responden sebesar $(51,0612 / 60,00 \times 100\%) = 85,10\%$. Nilai rata-rata mean variabel

Digital Communication (DC) sebesar 42,2347 dengan nilai tengah 44,000. Nilai maksimum sebesar 55,000 dan nilai terendah 15,000. Dapat dijelaskan bahwa variabel *Digital Communication* (DC) dengan nilai rata-rata mean sebesar 42,2347 menjawab setuju dari nilai total sebesar 55,00 maka *Digital Communication* (DC) responden sebesar $(42,2347 / 55,00 \times 100\%) = 76,79\%$. Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan lama kerja.

Karakteristik Responden Gabungan Internal dan Eksternal Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil data tersebut diperoleh responden terdiri dari perempuan sebanyak 96 responden atau sebesar 49,0% dari seluruh responden laki-laki sebanyak 100 responden atau sebesar 51,0% dari seluruh responden. Dengan demikian, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagian besar karyawan PT. Tiga Saudara Priantama (TSG) adalah laki-laki.

Karakteristik Responden Gabungan Internal dan Eksternal Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil data tersebut bahwa tingkat pendidikan responden adalah SMA/SMK sebesar 48,0%, Diploma D1, D2, D3 sebesar 12,8%, Sarjana/Strata 1 sebesar 35,7%, Magister S2 sebesar 3,6 %. Pendidikan yang telah ditempuh oleh karyawan PT. Tiga Saudara Priantama (TSG) sebagian besar adalah SMA/SMK sebesar 48,0 %, atau sebanyak 94 responden.

Karakteristik Responden Gabungan Internal dan Eksternal Berdasarkan Lama Kerja

Berdasarkan hasil data tersebut bahwa 37,2% responden berkerja selama < 1 tahun, 39,8% responden berkerja selama 1-3 tahun, 13,8% responden berkerja selama 4-7 tahun, 4,1% responden berkerja selama 8-10 tahun dan 5,1% responden berkerja selama >10 tahun. Dengan demikian, sebagian besar karyawan PT. Tiga Saudara Priantama (TSG) berkerja selama 1-3 tahun atau 4-8 tahun yang masing-masing sebesar 39,8% atau 78 responden.

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed), variabel *Perceived Organizational Support* (POS) (X1) Gabungan internal dan eksternal sebesar 0.070 variabel *Digital Communication* (X2) internal sebesar 0.063, variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) internal sebesar 0.217. Nilai-nilai Asymp. Sig. (2-tailed) semuanya $> \alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data gabungan internal dan eksternal variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y), *Perceived Organizational Support* (POS) (X1), *digital communication* (X2) berdistribusi normal. Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai tolerance variabel *Perceived Organizational Support* (POS) sebesar $0,705 > 0,10$; dan variabel *digital communication* (DC) sebesar $0,705 > 0,10$. Nilai VIF variabel *Perceived Organizational Support* (POS) sebesar $1,418 < 10$; variabel *digital communication* (DC) sebesar $1,418 < 10$;. Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan data-data dalam penelitian ini tidak terdeteksi mengandung multikolinearitas. Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai residual variabel *Perceived Organizational Support* (POS) sebesar $0,364 > 0,05$, *digital communication* (DC) sebesar $0,421 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas data gabungan internal dan eksternal dalam penelitian ini tidak mengandung heterokedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji Anova (Uji F) Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda diperoleh nilai F hitung 125,001 atau sig F $(0,000) < \text{sig } \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak artinya *Perceived Organizational Support* (POS) (X1), dan *digital communication* (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan.

Uji Koefisien Regresi (Uji t) Berdasarkan Uji t hasil perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut variabel *Perceived Organizational support* (X1) diperoleh t hitung $(5,011) > t$ tabel $(1,972)$ atau sig t

$(0,000) < \text{sig } \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan *Perceived Organizational Support* (POS) (X1) secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama. Variabel *digital communication* (X2) diperoleh t hitung $(9,876) > t$ tabel $(1,972)$ atau sig t $(0,000) < \text{sig } \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan *digital communication* (X2) secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y).

Uji Koefisien Korelasi (R) Terlihat bahwa bahwa *Perceived Organizational Support* (X1) dan *digital communication* (X2) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama sebesar 0,751. Hasil tersebut apabila diinterpretasi maka Hasil uji koefisien korelasi sebesar 0,777 tersebut tergolong dalam rentang nilai 0.60-0799 dan termasuk dalam kategori kuat. Jadi, pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) (X1) dan *Digital Communication* (X2) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama sebesar 0,751.

Uji Determinan (R^2) Terlihat bahwa nilai koefisien determinan (R Square) pada data gabungan internal dan eksternal adalah sebesar 0,564 (56.4%). Hal ini berarti bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) dapat dijelaskan oleh *Perceived Organizational Support* (X1) dan *Digital Communication* (X2) sebesar 56.4%, sedangkan sisanya sebesar 33,6% dijelaskan oleh faktor lain seperti compensation, leadership, yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pembahasan Pengaruh *Perceived Organizational support* (X1) dan *Digital Communication* (X2) secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama

Berdasarkan perhitungan regresi linear berganda, diperoleh nilai koefisien determinan (R Square) pada data gabungan internal dan eksternal adalah sebesar

0,564 (56.4%). Hal ini berarti bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) dapat dijelaskan oleh *Perceived Organizational Support* (POS) (X1) dan *Digital Communication* (X2) sebesar 56.4%, sedangkan sisanya sebesar 33,6% dijelaskan oleh faktor lain seperti compensation, leadership, yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut variabel *Perceived Organizational Support* (POS) (X1) diperoleh t hitung (5,011) > t tabel (1,972) atau sig t (0,000) < sig $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan *Perceived Organizational Support* (POS) (X1) secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama. Variabel *Digital Communication* (X2) diperoleh t hitung (9,876) > t tabel (1,972) atau sig t (0,000) < sig $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan *Digital Communication* (X2) secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda diperoleh nilai F hitung 125,001 atau sig F (0,000) < sig $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak artinya *Perceived Organizational Support* (X1), dan *Digital Communication* (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama.

Pengaruh *Perceived Organizational support* (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama

Berdasarkan perhitungan regresi linear berganda, diperoleh Nilai koefisien regresi *Perceived Organizational Support* (POS) (X1) sebesar 0,330 (positif) artinya jika ada peningkatan terhadap *Perceived Organizational Support* (POS) (X1) sebesar 0,166 maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan juga akan meningkat, sebaliknya jika ada penurunan terhadap *Perceived Organizational Support* (POS) (X1) sebesar 0,330, maka akan menurunkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) sebesar 0,330. Hasil

perhitungan regresi linear berganda terhadap variabel *Perceived Organizational Support* (POS) (X1) diperoleh t hitung (5,011) > t tabel (1,972) atau sig t (0,000) < sig $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan *Perceived Organizational support* (X1) secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama. Variabel *Digital Communication* (X2) diperoleh t hitung (9,876) > t tabel (1,972) atau sig t (0,000) < sig $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan *Digital Communication* (X2) secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama.

Pengaruh *Digital Communication* (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa Nilai koefisien regresi *Digital Communication* (X2) sebesar 0,568 (positif) artinya jika ada peningkatan terhadap *Digital Communication* (X2) sebesar 0,568 satuan skor maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama juga akan meningkat, sebaliknya jika ada penurunan terhadap *Digital Communication* (X2) sebesar 0,568, maka akan menurunkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) sebesar 0,568. Berdasarkan hasil uji Anova diperoleh variabel *Digital Communication* (X2) diperoleh t hitung (9,876) > t tabel (1,972) atau sig t (0,000) < sig $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan *Digital Communication* (X2) secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis memperoleh kesimpulan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* (X1) secara parsial terhadap

Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama (2) Terdapat pengaruh *Digital Communication* (X2) secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama (3) Terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* (X1) dan *Digital Communication* (X2) secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawan PT. Tiga Saudara Priantama

Saran yang dapat disampaikan pada penelitian ini adalah: (1) Peranan *Perceived Organizational Support* (POS) (X1) dan *Digital Communication* (X2) dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) karyawannya sangat penting sehingga perlunya dukungan dari pimpinan. (2) Penelitian selanjutnya diharapkan bisa mengkaji lebih dalam dan spesifikasi untuk variabel *Perceived Organizational support* dan *Digital Communication*.

Limitasi dan Studi Lanjutan

Penelitian ini terbatas pada variabel *Perceived Organizational Support* (POS), *Digital Communication* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan objek penelitian yang dibatasi pada karyawan PT. Tiga Saudara Priantama di Kota Palembang, Sumatera Selatan serta dibantu oleh responden luar sebagai pembanding. Penulis mengalami hambatan-hambatan dalam proses

pengumpulan data dikarenakan saat ini kondisi sedang adanya pandemic dan terbatasnya literasi mengenai *Digital Communication*, namun peneliti dapat menyelesaikan pengumpulan data responden dan menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Kondisi pandemic yang terjadi, memaksa karyawan PT. Tiga Saudara Priantama untuk bekerja dengan memenuhi seluruh protokol kesehatan yang berlaku di Indonesia sesuai dengan anjuran pemerintah dalam memerangi atau mengurangi penyebaran virus *Covid-19*. Selanjutnya, penulis akan mempertimbangkan untuk melakukan penelitian dalam faktor lainnya yang mungkin dapat berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan pengembangan wilayah penelitian dengan baik dan lebih spesifik maupun lebih luas secara global.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, kedua orang tua penulis, dosen pembimbing serta dosen review, seluruh teman-teman penulis yang selalu memberikan dukungan agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sangat baik dan tidak lupa almamater tercinta yaitu Universitas Bina Nusantara yang telah berjasa selama periode 4 tahun masa perkuliahan penulis dan sampai saat ini dimana penulis telah menyelesaikan masa perkuliahannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, O. P., Sunuharyo, B. S., & Utami, H. N. (2018). "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Turnover Intention Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt Indolacto Factory Pandaan)". *Jurnal Administrasi Bisnis*, 54.1 (2018): 1-7.
- Aswardi, A., Lubis, Y., & Lubis, S. (2019) *Analisis Peranan Sumber Daya Manusia Dalam Pencapaian Kinerja Perusahaan pada PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia (Persero) Regional Medan*. *Agrisains: Jurnal Ilmiah Magister Agribisnis*, 1(1), 31-27
- Barbara, G.T. dan Fidell L.S. (1983). *Using Multivariate Statistics*. New York: Harper & Row Publishers.

- Chichra, A., Abhijnhan, A., & Tharyan, P. (2019). Job Stress And Satisfaction In Faculty Of A Teaching Hospital In South India: A Cross- Sectional Survey. *Journal Of Postgraduate Medicine*. 65(4), 201-206.
- Darmawan, R. B. (2019). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. BPRS Sukowati Sragen)* (Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA).
- Dewi, P. S. A., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja. *E- Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3646-3673.
- Dharmawan, D.C., & Nurtjahjanti, H. (2017). Hubungan antara *Perceived Organizational Support* dan Kesiapan untuk Berubah pada Karyawan PT. KAI Commuter Jabodetabek. *Jurnal Empati*. 6(1). 115-119
- Eisenberger, R., Rhoades Shanock, L., & Wen, X. (2020) *Perceived Organizational Support: Why Caring About Employee Counts? Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 101-124
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jabbarian, J., & Chegini, M.G. (2016). *The Effect of Perceived Organizational Support on Employee Resistance to Change : A Study on Guilan Municipal Staff*. *Journal of History Culture and Art Research*. 5(4). 642-654
DOI:10.7596/taksad.v5i4.627
- Kim, H. S., Hong, I. G., & Yang, H.C. (2019) The Impact of Value Inclination of SME Members of Organizational Citizenship Behavior: Focusing on the Role of Job Satisfaction and Perceived Organizational Support. *The Journal of Industrial Distribution & Business*, 10(7), 29-37
- Liu, J., Zhu, B., Wu, J., & Mao, Y. (2019). Job Satisfaction, Work Stress, and Turnover Intentions Among Rural Health Workers: Across- Sectional Study In 11 Western Provinces Of China. *BMC Family Practice*, 20(9), 2-11.
- Malik, S. Z. & Naeem, R. (2016). *Organizational Virtuousness, Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior: A Mediation Framework*. *Journal of Behavioural Sciences*. 26(1). 113-129
- Marsudi, M., Sampurno, M. B. T., Wiratmoko, C., & Ratyaningrum, F. (2020). Kontribusi Desain Komunikasi Visual Dalam Anti Hoax System Saat Pandemi Covid-19 di Indonesia. *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-I*, 7(10)
- Prasetyo, M.S. (2016). Pengaruh *Perceived Organization Support* dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Bagian Rumah Tangga Universitas Yogyakarta. Skripsi. FE-UNY Diambil dari <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/39148>
- Satrio, M. I. B., & Surya, I. B. K. (2018). *The Role of Organizational Commitment in Mediating The Effect of Job Satisfaction and Perceived Organizational Support on Turnover Intention*. *International Journal of Social Science and Humanities Research*, 6(4), 1240-1247
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama

- Sendjaya, S., Pekerti, A.A., Ciiper, B.K., & Zhu, C.J. (2019). Fostering Organizational Citizenship Behavior in Asia: The Mediating Roles of Trust and Job Satisfaction. In *Lending for High Performance in Asia* (pp. 1-18) Springer, Singapore.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017) Research Method of Business Textbook: A Skill Building Apporach. In *John Wiley & Sons Ltd.*
- Sugiyono. (2019) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. In *Metide Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* Bandung: Alfabeta
- Solimun, Fernandes, A. A. R., & Nurjannah. (2017). *Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan Warp PLS.* UB Press: Malang.
- Tripathi, P., & Pandey, M. K. (2017). Examining the relationship between work- family conflict, job satisfaction and employee's turnover intention. *Journal of Psychosocial Research*, 12 (2), 451-459.