

Bab 1. Pendahuluan

Salah satu tipe pertukaran sosial yang menarik perhatian para peneliti organisasi akhir-akhir ini adalah dukungan organisasional terpersepsi (*perceived organizational support* / POS). Eisenberger, Huntington, Hutchison dan Sowa (1986) mendefinisikan POS sebagai pertukaran antara seorang pekerja dan organisasi yang mempekerjakan mereka. Mereka mencoba mengembangkan konsep POS untuk menjelaskan komitmen pekerja pada organisasi, “*employees develop global beliefs concerning the extent to which the organization values their contributions and cares about their wellbeing*” (1986: 501).

Konsep POS adalah konsep yang relatif baru, pertanyaan tentang perbedaannya dengan konsep yang lain bermunculan. Beberapa studi menunjukkan bahwa, POS berbeda dengan *perceived supervisor support*, *organizational politics*, dan *organizational commitment* (Shore & Tetrick, 1991). Salah satu isu yang belum disinggung oleh para peneliti adalah apakah POS berbeda dengan iklim organisasi. Mereka berpendapat bahwa, meskipun keduanya merupakan konsep tentang isu-isu lingkungan, namun secara konseptual keduanya mempunyai konstruksi yang berbeda. POS didasarkan pada sejarah kerja yang penting dari seorang pekerja dan mewakili persepsi mereka sebagai individu, sedangkan iklim organisasi mencerminkan penafsiran individu pada penafsiran individu pada lingkungan kerja dimana mereka berbagi dengan karyawan yang lain.

Dengan mengadopsi pada sebuah kerangka pertukaran sosial, Eisenberger et. al. (1986) berpendapat bahwa, keyakinan tersebut menekankan pada bagaimana pekerja mengambil kesimpulan terhadap komitmen organisasi kepada mereka, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap komitmen pekerja kepada organisasi. Tingkat POS yang tinggi menciptakan perasaan bertanggungjawab, sehingga pekerja tidak hanya berkewajiban melakukan tugas yang dibebankan atasan tetapi juga merasa berkewajiban berperilaku yang mendukung tujuan organisasi. Dengan demikian, pekerja mencari sebuah keseimbangan dalam hubungan pertukaran mereka dengan organisasi melalui sikap dan perilaku yang seimbang dengan tingkat komitmen para pemimpin terhadap mereka sebagai individu.

Beberapa penelitian oleh para ahli perilaku organisasi berusaha menunjukkan bahwa ada beberapa perilaku dan sikap pekerja berpengaruh terhadap POS. Penelitian

yang lain juga telah membuktikan bahwa, beberapa sikap dan perilaku pekerja dipengaruhi oleh POS. Penelitian yang menunjukkan pengaruh positif sikap dan perilaku pekerja terhadap POS misalnya adalah penelitian Peelle (2007). Dia mengemukakan bahwa, dalam teori pertukaran sosial, tindakan organisasi yang menguntungkan karyawan akan berkontribusi pada POS apabila pekerja memandang tindakan-tindakan tersebut sebagai tindakan yang sukarela dan bukan tindakan yang dilakukan organisasi sebagai tekanan dari pihak eksternal seperti: peraturan pemerintah, tekanan serikat buruh, atau karena tindakan kompetitif sebagai antisipasi persaingan dengan organisasi yang lain.

Kondisi kerja yang mendukung seperti praktik-praktik promosi, sistem penghargaan, dan peluang pelatihan, akan sangat berpengaruh terhadap tingkat POS (Rhoades & Eisenberger, 2002). Mereka mengidentifikasi dua tipe praktik-praktik manajemen SDM yang berhubungan dengan POS: (1) Praktik-praktik suka rela yang tergolong investasi organisasi pada seorang pekerja (seperti waktu untuk pendidikan dan pelatihan) dan (2) penghargaan organisasi (seperti kenaikan gaji). Penelitian ini juga menemukan bahwa semakin lama seorang karyawan bekerja dalam sebuah organisasi juga dapat meningkatkan POS.

Dalam literatur pertukaran sosial juga banyak ditemukan bahwa POS memiliki pengaruh yang kuat terhadap sikap dan perilaku pekerja. Misalnya, beberapa akademisi menemukan bahwa, komitmen organisasional merefleksikan persepsi karyawan tentang hubungan alamiah yang ada diantara mereka sendiri dan organisasi yang mempekerjakan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa, POS berpengaruh secara positif dengan konsistensi dalam menunaikan tanggungjawab terhadap tugas, komitmen, dan inovasi (Muse & Stamper, 2007). Hasil ini hampir sama dengan penemuan Aube', Rousseau dan Morin (2007) yang menemukan bahwa POS berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen seorang karyawan. Persepsi tentang nilai dan perhatian terhadap organisasi akan meningkatkan kepercayaan karyawan bahwa, organisasi akan memenuhi kewajiban pertukarannya melalui pengenalan dan penghargaan dengan mempertimbangkan sikap dan perilaku pekerja. Penghargaan tersebut dapat berupa penghargaan formal (seperti promosi dan kenaikan gaji) dan informal (seperti pujian dan pengarahan langsung yang diperoleh dari atasan).

Peelle (2007) dalam penelitiannya menemukan bahwa POS berpengaruh pada penilaian kinerja karyawan dan perilaku keanggotaan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior/OCB*). Mereka beralasan bahwa perilaku-perilaku tersebut menguntungkan organisasi. Pekerja yang merasa bahwa mereka mendapatkan dukungan yang baik dari organisasinya, cenderung membalas dengan kinerja yang lebih baik daripada yang diperlihatkan pada pekerja dengan tingkat POS yang lebih rendah. Pada penelitian yang lain Jawahar & Hemmasi (2006), menemukan bahwa POS berpengaruh secara negatif terhadap keinginan seorang karyawan untuk keluar dari organisasi. Artinya, semakin tinggi dukungan yang diberikan perusahaan pada karyawan akan semakin mengurangi keinginan untuk keluar dan mencari pekerjaan yang lain.

Review penelitian-penelitian para ahli organisasi tersebut sangat menarik apabila dibangun sebuah model yang menguji secara konseptual dan terintegrasi beberapa variabel yang berpengaruh terhadap POS (*antecedent variable*) dan pengaruh POS terhadap beberapa variabel sikap dan perilaku pekerja (*outcomes variable*). Model ini sangat penting untuk diteliti sehingga dapat menunjukkan bahwa POS adalah salah satu bentuk unik dari pertukaran sosial yang berbeda dengan bentuk pertukaran sosial yang lain.

Bab 2. Perumusan Masalah

Secara lebih jelas, studi ini berusaha untuk menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah model konseptual terintegrasi POS dengan variabel *antecedents* (*developmentale experience, promotions, dan organizational tenure*) dan variabel *outcomes* (*commitment affektive, intention to quit, performance ratings, dan OCB*) yang diusulkan penelitian ini dapat mewakili fenomena yang sebenarnya terjadi?
2. Apakah variabel *antecedents* berpengaruh secara signifikan terhadap POS, dan bagaimana pengaruh POS terhadap variabel *outcomes*?