

ANALISIS Pengaruh Work overload, Perceived Organizational Support, Interpersonal Conflict dengan mediasi organizational commitment terhadap OCB di Honda Ahass

Yuddy Giovanna Priscilla¹, Vanessa Hu²

giovannapricilla@gmail.com¹, huvanessa2@gmail.com²

¹Fakultas Manajemen, Universitas Internasional Batam, Batam, Indonesia

²Fakultas Manajemen, Universitas Internasional Batam, Batam, Indonesia

Abstract

This study aims to determine whether there is a significant effect of work overload, perceived organizational support, interpersonal conflict and organizational commitment on organizational citizenship behavior at Honda Ahass. This study used 100 respondents from Honda Ahass employees using the saturated sampling formula method, namely only employee respondents in the 3 companies that I selected were respondents in this study. This study uses the SPSS version 26.0 program for analysis of respondents' demographic data and then continues with testing using the SmartPLS version 3.0 program for analysis of the relationship between variables. Based on the results of hypothesis testing, the data shows that interpersonal conflict, perceived organizational support has no significant effect on organizational commitment and organizational citizenship behavior, work overload has a significant effect on organizational citizenship behavior. Based on the results of this study, in increasing perceived organizational support for organizational citizenship behavior, the Honda Ahass employees are suggested to be able to increase organizational commitment first through the creation of perceived organizational support and organizational citizenship behavior.

Keywords:

Work overload, Perceived Organizational Support, Interpersonal Conflict, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan dari *work overload*, *perceived organizational support*, *interpersonal conflict* dan *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* di Honda Ahass. Penelitian ini menggunakan 100 responden dari karyawan Honda Ahass dengan menggunakan metode rumus sampling jenuh yaitu hanya responden karyawan berada di 3 perusahaan yang sudah saya pilih yang menjadi responden dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan program SPSS versi 26.0 untuk analisis data demografi responden dan kemudian dilanjutkan dengan pengujian menggunakan program SmartPLS versi 3.0 untuk analisis hubungan antar variabel. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, data menunjukkan bahwa *interpersonal conflict*, *perceived organizational support* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational commitment* dan *organizational citizenship behavior*, *work overload* memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hasil penelitian ini, dalam meningkatkan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*, maka para karyawan Honda Ahass tersebut disarankan untuk dapat meningkatkan *organizational commitment* terlebih dahulu melalui penciptaan *perceived organizational support*, dan *organizational citizenship behavior*.

Kata Kunci :

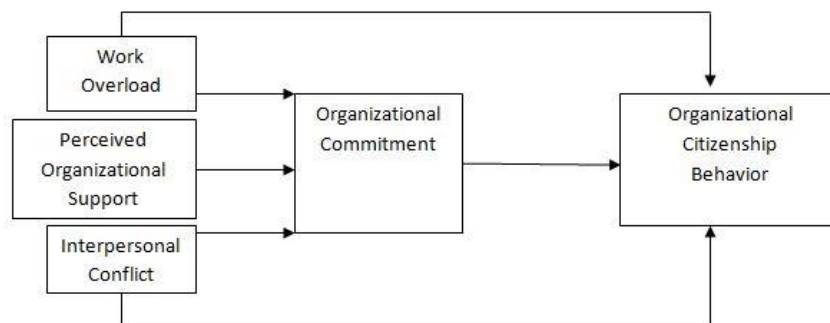
Work overload, Perceived Organizational Support, Interpersonal Conflict, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior.

Pendahuluan

Banyak perusahaan berusaha dapat mencapai tujuannya dibutuhkan pemahaman dan perencanaan agar mampu menangani keluhan konsumen dengan efektif secara emosional maupun rasional. Karyawan merupakan aspek yang penting untuk memajukan perusahaan serta menyiapkan sumber daya manusia dan proses yang memadai. Dengan didukung oleh karyawan yang berkualitas ialah sumber daya manusia yang mampu melakukan hal-hal yang melewati standar dari perusahaan. Tingkah laku tersebut mencerminkan perilaku kewarganegaraan organisasi. Dengan ini perlu diketahui tentang komponen yang dapat menambahkan perilaku kewarganegaraan organisasi, disebabkan oleh karyawan tersebut mempunyai perilaku kewarganegaraan organisasi yang baik jadi hal ini dapat meringankan organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungan sekitarnya, dan dapat menjaga kualitas layanan yang baik.

Adanya hubungan antara Stress kerja dengan OCB akan berpotensi terhadap efek mediasi dari komitmen organisasi dan efek moderasi dan interaksi social. Bahwa komitmen organisasi sepenuhnya dapat menjadi perantara kelebihan beban kerja dan OCB. Apabila karyawan memiliki loyalitas kerja yang tinggi terhadap perusahaan, maka akan dapat memiliki kualitas kerja yang bermutu terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan Konsep POS (Perceived Organization Support) yaitu pengakuan organisasi atau permintaan organisasi pada usaha individu, dapat dikompensasikan melalui jaminan kesejahteraan organisasi (Eisenberger et al., 1986). POS juga dapat dikaitkan dengan beberapa hasil positif bagi organisasi yang termasuk keterlibatan karyawan, kinerja tugas, komitmen organisasi dan OCB.(Newman, A., Thanacoody, R., & Hui, 2012) Dengan adanya POS dapat membuka kesempatan pengembangan bagi karyawan dapat mengasah dan memaksimalkan keterampilan karyawan dalam memberikan layanan yang baik.



Gambar 1.1 Model Penelitian

Berdasarkan penjelasan dan model penelitian di atas, maka hipotesis yang ingin diuji dan dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1. Work Overload memberikan pengaruh signifikan negatif terhadap OCB.
- H2. Interpersonal Conflict memberikan pengaruh signifikan negatif terhadap OCB.
- H3. Organizational Commitment memberikan pengaruh signifikan positif terhadap OCB.
- H4. Perceived Organizational Support mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Organizational Commitment.
- H5. Work Overload mempunyai pengaruh signifikan negatif terhadap Organizational Commitment.
- H6. Interpersonal Conflict mempunyai pengaruh signifikan negatif terhadap Organizational Commitment.

Tinjauan Pustaka

Work Overload

Work Overload merupakan pengakuan organisasi atas upaya individu, biasanya dikompensasi melalui jaminan kesejahteraan organisasi. (Jehanzeb, 2020) . Pooja et al (2016) melakukan penelitian mengenai menyelidiki hubungan dua stressor pekerjaan (kelebihan beban kerja dan konflik interpersonal) dengan perilaku warga organisasi (OCB), serta potensi efek mediasi dari komitmen organisasi dan efek moderasi dari interaksi sosial dalam hubungan ini di organisasi logistic di Mexico.

Interpersonal Conflict

Interpersonal Conflict (IC). *Perceived Organizational Support* merupakan pengakuan organisasi atas upaya individu, biasanya dikompensasi melalui jaminan kesejahteraan organisasi. (Jehanzeb, 2020) . *Interpersonal Conflict* merupakan konflik antarpribadi belum dipelajari secara ekstensif dalam literatur stress kerja ada beberapa indikasi bahwa ini mungkin salah satu dari penyebab stres yang paling penting (Spector & Jex, 1998).

Perceived Organizational Support (POS)

POS menunjukkan persepsi karyawan tentang jumlah dukungan, perhatian dan apresiasi yang mereka terima dari majikan (Arasanmi & Krishna, 2019). Jehanzeb et al (2020) melakukan penelitian mengenai menguji hubungan organisasi yang dipersepsikan dukungan (POS), pengembangan karyawan dan perilaku warga organisasi(OCB) sambil mempertimbangkan efek moderasi dari orang-organisasi.

Organizational Commitment

Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah *organizational commitment*. Komitmen organisasi telah dibahas secara luas di sebagian besar studi organisasi. (Jehanzeb & Mohanty, 2019). Daftar pertanyaan mengenai OC diambil dari kuesioner yang berasal dalam artikel milik (Pooja et al., 2016) Tremblay et al (2015) melakukan penelitian mengenai Persetujuan direktur sumber daya manusia, Karyawan diundang untuk berpartisipasi dalam studi tentang sikap kerja

Organizational Citizenship Behavior

Perilaku Kewarganegaraan organisasi(OCB) mengacu pada perilaku diskresioner yang melewati diluar tugas pekerjaan dan mempermudah organisasi agar lebih efektif (Uçanok & Karabati, 2013). Sekalian meningkatkan makna terhadap pekerjaan sehari-hari karyawan dengan menstimulasi mereka dalam meningkatkan skill pribadi dan ikut berpartisipasi untuk organisasi mereka.

Metodologi Penelitian

Metode Analisis Data

Metode Penelitian adalah metode yang dilakukan oleh peneliti agar memperoleh informasi yang berisi data yang berhubungan dengan pembahasan penelitian. Peneliti menyebarkan kuisisioner pada 3 Perusahaan bengkel Ahas Honda yang berada di Batam tepatnya di kawasan Batu Aji. Peneliti menyebarkan kuisisioner dalam waktu singkat agar tercapai jumlah responden yang sesuai dengan yang ditargetkan kemudian akan mengelola data melalui statistika. Kuisisioner ini berkaitan dengan pembahasan penelitian antar variabel yaitu dengan adanya variabel Independen *work overload*, *interpersonal conflict*, *perceived organizational support* dan variabel dependen *organizational citizenship behavior* melalui *organizational commitment* sebagai variabel mediasi.

Tabel 1.1 Karakteristik Demografis

Responden	Jumlah	Presentasi
Laki – laki	62	61.2 %

Perempuan	39	38.8 %
-----------	----	--------

Sumber: Data primer diolah (2020)

Uji penelitian yang dilakukan menggunakan aplikasi SEM (*Structural Equation Modelling*)-PLS. SEM merupakan model persamaan struktur teknik pengujian data secara statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dalam model secara kompleks. *Partial Least Square* (PLS) adalah analisis yang berfungsi menggambar atau menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel. PLS tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, tidak mensyaratkan asumsi normalitas dan dapat digunakan untuk sampel yang kecil.

Common Method Biases (CMB)

Common Method Biases (CMB) adalah masalah yang sering terjadi pada suatu penelitian sehingga kemungkinan terjadinya keerroran dalam pengujian data. *Harman's one factor* atau *Single Factor Test* merupakan teknik yang sering diterapkan untuk para peneliti untuk mengetahui ada tidaknya CMB dalam suatu data. Apabila hasil yang menunjukkan nilai *variance* <50% maka dapat dikatakan tidak terdapat CMB pada data dari penelitian tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas

Pada uji validitas ini, suatu item pernyataan dikatakan valid jika pernyataan itu memiliki nilai *outer loadings* lebih besar dari 0.6 (Chin, 1998).

Tabel 1.2

Hasil Uji Validitas

Variabel		Sampel (Mean)	Kesimpulan
IC	IC_1	0.781	Valid
	IC_2	0.787	Valid
	IC_3	0.770	Valid
OC	OC_2	0.775	Valid
	OC_5	0.399	Tidak Valid
OCB	OCB_1	0.620	Valid
	OCB_2	0.712	Valid
	OCB_3	0.582	Valid
	OCB_4	0.789	Valid
POS	POS_1	0.730	Valid

	POS_10	0.658	Valid
	POS_4	0.811	Valid
	POS_5	0.607	Valid
	POS_6	0.919	Valid
	POS_7	0.508	Valid
	POS_8	0.652	Valid
	POS_9	0.690	Valid
WO	WO_1	0.752	Valid
	WO_2	0.627	Valid
	WO_3	0.742	Valid
	WO_4	0.709	Valid

Sumber: Data primer diolah (2020)

Hasil Uji Reliabilitas

Pada hasil uji realibilitas nilai yang dilihat adalah *Cronbach's Alpha* yang merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari 0-1. Variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar sama dengan 0.6 (Hair et al.,2009). Dapat disimpulkan semua variabel berikut dinyatakan reliabel kecuali OC tidak reliabel .

Tabel 1.3

Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_a</i>
IC	0.823	0.823
OC	0.473	0.607
OCB	0.773	0.784
POS	0.891	0.900
WO	0.799	0.805

Sumber: Data primer diolah (2020)

Discriminant Validity

Tabel dibawah menunjukkan korelasi masing-masing indikator dengan syarat nilai minimal 0.7 (Ghozali,2021). Dapat dilihat bahwa indikator berkorelasi tinggi sesama variabelnya walaupun ada beberapa indikator yang kurang dari 0.7 dan hal ini dinyatakan valid.

Tabel 1.4

Hasil Uji Discriminant Validity

	<i>Interpersonal Conflict</i>	<i>Organizational Commitment</i>	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Perceived Organizational Support</i>	<i>Work Overload</i>
IC1	0.781	-0.308	0.725	0.640	0.725
IC2	0.787	-0.366	0.709	0.780	0.713
IC3	0.770	-0.365	0.691	0.778	0.776
OC2	-0.396	0.775	-0.402	-0.378	-0.441
OC5	-0.079	0.399	-0.300	-0.147	-0.113
OCB1	0.730	-0.352	0.620	0.699	0.552
OCB2	0.579	-0.423	0.712	0.598	0.750
OCB3	0.577	-0.202	0.582	0.622	0.589
OCB4	0.613	-0.525	0.789	0.688	0.836
POS1	0.619	-0.338	0.804	0.730	0.812
POS10	0.674	-0.305	0.572	0.658	0.463
POS4	0.688	-0.376	0.762	0.811	0.735
POS5	0.718	-0.281	0.608	0.607	0.586
POS6	0.720	-0.425	0.692	0.919	0.687
POS7	0.680	-0.235	0.622	0.508	0.653
POS8	0.639	-0.302	0.595	0.652	0.663
POS9	0.644	-0.320	0.742	0.690	0.674
WO1	0.646	-0.420	0.748	0.632	0.752
WO2	0.556	-0.377	0.613	0.483	0.627
WO3	0.768	-0.351	0.764	0.741	0.742
WO4	0.707	-0.301	0.743	0.764	0.709

Sumber: Data primer diolah (2020)

Fornell-Larcker Test

Pada uji ini untuk menilai validitas diskriminan, dimana perbandingan dari AVE setiap pasangan konstruk harus lebih tinggi dari korelasi tertinggi dengan pasangan konstruk lainnya.

Tabel 1.5

	IC	OC	OCB	POS	Work Overload
IC	0.779				
OC	-0.445	0.616			
OCB	0.910	-0.568	0.680		
POS	0.940	-0.463	0.952	0.706	
Work Overload	0.947	-0.510	1.014	0.929	0.709

Hasil Uji *Fornell-Larcker Test*

Sumber: Data primer diolah (2020)

Heterotrait-Monotrait Ration

Nilai HTMT yang baik ialah kurang dari 0.9. Dapat dilihat dari keseleruhan nilai korelasi antar konstruk memenuhi syarat dan dinyatakan valid dan ada beberapa yang diatas 0.9 dinyatakan tidak valid.

Tabel 1.6

Hasil Uji *Heterotrait-Monotrait Ration*

	IC	OC	OCB	POS	Work Overload
IC					
OC	0.427				
OCB	0.921	0.614			
POS	0.945	0.463	0.957		

Sumber: Data primer diolah (2020)

Hasil Uji *Inner Model (Model Struktural) Uji R Square*

Untuk melihat nilai setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model structural nilai *R square* harus memiliki nilai lebih besar dari 0.50. Variabel OCB memiliki nilai yaitu 70.7% yang dapat dijelaskan oleh variabel yang terdapat dalam model dan sisanya 29.3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dalam model. Sesuai kriteria, variabel OCB memiliki hasil prediksi dengan kategori “Kuat”.

Tabel 1.7

Hasil Uji *R Square*

	<i>Original Sample</i>	<i>Sample</i>	<i>Standard</i>	<i>T Statistic</i>	<i>P Values</i>
--	------------------------	---------------	-----------------	--------------------	-----------------

	(O)	Mean (M)	Deviation (STDEV)	(/oSTDEV)	
OC	0.137	0.171	0.055	2.482	0.015
OCB	0.689	0.707	0.058	11.959	0

Sumber: Data primer diolah (2020)

Tabel 1.8
Path Coefficient (T-statistics)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (/o/STDEV)	P Values
IC -> OC	-0.025	-0.020	0.163	0.155	0.877
IC-> OCB	0.259	0.256	0.141	1.838	0.069
OC-> OCB	-0.108	-0.109	0.066	1.633	0.106
POS-> OC	-0.149	-0.205	0.185	0.801	0.425
WO->OC	-0.219	-0.177	0.182	1.203	0.232
WO->OCB	0.567	0.574	0.116	4.879	0

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa seorang yang berada di sebuah organisasi dapat memberi motivasi terhadap karyawan jadi tidak berpengaruh terhadap *interpersonal conflict*. *Interpersonal conflict* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB. hal ini dapat disimpulkan bahwa seorang di dalam organisasi dapat saling membantu dan tidak berpengaruh terhadap *interpersonal conflict*. OC tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB. Hal ini dapat disimpulkan bahwa seorang di dalam organisasi belum dapat memenuhi progress terhadap karyawan dan tidak berpengaruh terhadap OCB. POS tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap OC. Hal ini dapat disimpulkan bahwa seorang di dalam organisasi harus lebih mengenal karyawan dan memberi dukungan terhadap karyawan dan tidak berpengaruh terhadap OC. WO tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap OC. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan tidak mengalami kerja lembur yang berlebihan terus-menerus dan tidak berpengaruh terhadap OC.

Daftar Pustaka

- Amason, A. C. (1996). Func and Dysfunc Conflict in Strategic Decision Making. *Adacemy of Management Journal*, 39(1), 123–148.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. In *Journal of Applied Psychology* (Vol. 71, Issue 3, pp. 500–507). <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Ilies, R., Johnson, M. D., Judge, T. A., & Keeney, J. (2011). A within-individual study of interpersonal conflict as a work stressor: Dispositional and situational moderators. *Journal of Organizational Behavior*, 32(1), 44–64. <https://doi.org/10.1002/job.677>
- Jehn, K. A., & Bendersky, C. (2003). Intragroup Conflict in Organizations: a Contingency Perspective on the Conflict-Outcome Relationship. *Research in Organizational Behavior*, 25(03), 187–242. [https://doi.org/10.1016/S0191-3085\(03\)25005-X](https://doi.org/10.1016/S0191-3085(03)25005-X)
- Kacmar, K. M., Bachrach, D. G., Harris, K. J., & Noble, D. (2012). Exploring the role of supervisor trust in the associations between multiple sources of relationship conflict and organizational citizenship behavior. *Leadership Quarterly*, 23(1), 43–54. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2011.11.004>
- Miles, D. E., Borman, W. E., Spector, P. E., & Fox, S. (2002). Building an integrative model of extra role work

- behaviors: A comparison of counterproductive work behavior with organizational citizenship behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1–2), 51–57. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00193>
- Newman, A., Thanacoody, R., & Hui, W. (2012). of Chinese Employees in Multinational Organizations. *Personnel Review*.
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122–141. <https://doi.org/10.1037/a0013079>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Uçanok, B., & Karabati, S. (2013). The effects of values, work centrality, and organizational commitment on organizational citizenship behaviors: Evidence from Turkish SMEs. *Human Resource Development Quarterly*, 24(1), 89–129. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21156>
(<https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/27465>)
- Arasanmi, C. N., & Krishna, A. (2019). Linking the employee value proposition (EVP) to employee behavioural outcomes. *Industrial and Commercial Training*, 51(7–8), 387–395. <https://doi.org/10.1108/ICT-05-2019-0043>
- Jehanzeb, K. (2020). Does perceived organizational support and employee development in fl uence organizational citizenship behavior ? <https://doi.org/10.1108/EJTD-02-2020-0032>
- Jehanzeb, K., & Mohanty, J. (2019). The mediating role of organizational commitment between organizational justice and organizational citizenship behavior: Power distance as moderator. *Personnel Review*, 49(2), 445–468. <https://doi.org/10.1108/PR-09-2018-0327>
- Pooja, A. A., De Clercq, D., & Belausteguigoitia, I. (2016). Job Stressors and Organizational Citizenship Behavior: The Roles of Organizational Commitment and Social Interaction. *Human Resource Development Quarterly*, 27(3), 373–405. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21258>
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). <Workload inventory .pdf>. 3(4), 356–367.
- Sutanto, M., & Setiawan, R. (2018). Pengaruh Perceived Organizational Support (Pos) Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Organizational Trust Sebagai Variabel Intervening Di Hypermart Royal Plaza Surabaya. *Agora*, 6(1), 1–10.
- Uçanok, B., & Karabati, S. (2013). The effects of values, work centrality, and organizational commitment on organizational citizenship behaviors: Evidence from Turkish SMEs. *Human Resource Development Quarterly*, 24(1), 89–129. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21156>