

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* (POS) DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *JOB PERFORMANCE* AKUNTAN MANAJEMEN PADA PERUSAHAAN-PERUSAHAAN DI KOTA SURABAYA

Hidayatul Khusnah

Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

Hidayatul.khusnah@unusa.ac.id

Abstrak

*Karyawan merupakan salah satu aset perusahaan yang berperan penting dalam menentukan kemajuan suatu perusahaan. Perusahaan harus mampu memberikan rasa nyaman bagi karyawan dalam bekerja karena karyawan banyak memberikan kontribusi berupa tenaga, waktu, keterampilan, keahlian serta kemampuannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh *perceived organizational support* (POS) terhadap komitmen organisasi dan *job performance*. Selain itu, penelitian ini juga ingin menginvestigasi pengaruh komitmen organisasi terhadap *job performance*. Sampel dalam penelitian ini adalah 111 akuntan manajemen dan staf akuntan manajemen perusahaan-perusahaan yang ada di Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metoda *purposive sampling* dengan kriteria sampel akuntan manajemen dan staf akuntan manajemen yang bekerja minimal selama satu tahun. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metoda alternatif *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan software *WarpPLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived organizational Support* berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi dan *job performance*. Hasil temuan berikutnya juga mendukung hipotesis penelitian ini, yaitu komitmen organisasi juga berpengaruh positif terhadap *job performance*.*

Kata Kunci: *perceived organizational support*, komitmen Organisasi dan *job performance*

I. PENDAHULUAN

Karyawan merupakan salah satu aset perusahaan yang berperan penting dalam menentukan kemajuan suatu perusahaan. Perusahaan harus mampu memberikan rasa nyaman bagi karyawan dalam bekerja karena karyawan banyak memberikan kontribusi berupa tenaga, waktu, keterampilan, keahlian serta kemampuannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Lawler dan Porter seperti yang dikutip oleh As'ad (2008) *job performance* adalah *successful role achievement* yang diperoleh dari perbuatan-perbuatannya. Hal ini berarti keberhasilan dari pengukuran kinerja dalam suatu organisasi dapat ditentukan dari perilaku karyawan yang dimiliki oleh organisasi tersebut.

Steers (1976) menyatakan ada beberapa faktor yang memengaruhi komitmen karyawan pada perusahaannya, diantaranya: karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan, karakteristik desain perusahaan, serta pengalaman yang diperoleh dari perusahaan. Terdapat dukungan empiris dari penelitian terdahulu terkait pengaruh POS terhadap komitmen organisasi seperti, McClurg (1999) menemukan bahwa POS akan meningkatkan komitmen organisasional karyawan. Wayne *et al.* (1997)

secara konsisten juga menemukan bahwa POS berhubungan positif dengan tingginya komitmen karyawan terhadap perusahaan.

karyawan dengan komitmen organisasi tinggi karyawan lebih stabil dan lebih produktif dan akhirnya lebih menguntungkan bagi organisasi juga (Greenberg dan Baron, 2008). Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi yang tinggi akan senantiasa bekerja lebih baik sehingga dapat meningkatkan *job performance* mereka yang tentunya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mathieu dan Zajac (1990) menemukan pengaruh positif dari komitmen organisasi terhadap *job performance*, yang artinya semakin tinggi komitmen karyawan terhadap perusahaan, maka akan meningkatkan *job performance* karyawan pada perusahaan, sehingga ketika *job performance* karyawan itu tinggi akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Penelitian ini juga menguji pengaruh POS terhadap *job performance*. POS dapat membantu memenuhi kebutuhan sosioemosional (rasa ingin dihargai, dihormati, dianggap) karyawan (Armeli *et al.*, 1998). Penelitian terdahulu yang meneliti pengaruh POS terhadap *job performance* diantaranya yaitu, Eisenberger *et*

al. (1990) menemukan bahwa POS berpengaruh positif terhadap *job performance*, serta berpengaruh negatif terhadap *absenteeism*.

Tujuan penelitian ini untuk menginvestigasi pengaruh *perceived organizational support* (POS) terhadap komitmen organisasi dan *job performance* serta menginvestigasi pengaruh komitmen organisasi terhadap *job performance*.

Eisenberger *et al.* (1986) yang mendefinisikan POS sebagai persepsi individu (karyawan) mengenai sejauh mana perusahaan menghargai kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, mendengarkan apa yang dikeluhkan, memedulikan kesejahteraan kehidupan mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai karyawan. POS diasumsikan dapat memberikan sumber daya sosioemosional bagi karyawan (Armeli *et al.*, 1998). POS dapat memenuhi kebutuhan sosioemosional yang sangat penting di lingkungan pekerjaan, seperti rasa hormat, perhatian, dan pengakuan (Eisenberger *et al.*, 1986). POS akan meningkatkan keyakinan dan harapan karyawan bahwa perusahaan akan memberi imbalan lebih besar untuk usaha-usaha mereka berkaitan dengan pemenuhan tujuan perusahaan (Yuniarsi, 2009). Terdapat beberapa dukungan empiris yang mengatakan bahwa POS berpengaruh positif terhadap komitmen karyawan terhadap perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh McClurg (1999) menemukan bahwa POS akan meningkatkan komitmen organisasional karyawan. Wayne *et al.* (1997) secara konsisten juga menemukan bahwa POS berhubungan positif dengan tingginya komitmen karyawan terhadap perusahaan. Riggle *et al.* (2009) juga menemukan POS berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* dan komitmen organisasi. Karyawan yang merasa diperhatikan dan dipedulikan oleh perusahaan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan, sehingga akan meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan.

Berdasarkan teori, penelitian terdahulu serta argumen di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H1: *Perceived organizational support* (POS) berpengaruh positif terhadap *job performance*.

Komitmen organisasi merupakan tingkat sejauh mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut (Arfan, 2005). MacKenzie *et al.* (1998) dalam penelitiannya menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *job performance*, dapat diartikan bahwa komitmen organisasi yang baik akan menjadikan *job performance* karyawan yang baik pula. Penelitian terkait dengan pengaruh komitmen organisasi dengan *job performance* karyawan juga telah banyak

diteliti sebelumnya. Penelitian dari Malhotra dan Mukherjee (2004) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap pelayanan karyawan terhadap pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi cenderung akan melakukan yang terbaik untuk perusahaannya diantaranya meningkatkan *job performance* dengan cara memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada pelanggan. Greenberg dan Baron (2008) seperti yang dikutip oleh Pradesa *et al.* (2013), karyawan dengan komitmen organisasi tinggi karyawan lebih stabil dan lebih produktif dan akhirnya lebih menguntungkan bagi organisasi juga. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi yang tinggi akan senantiasa bekerja lebih baik sehingga dapat meningkatkan *job performance* mereka yang tentunya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Berdasarkan teori, penelitian terdahulu serta argumen di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H1: Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap *job performance*.

Penelitian terkait pengaruh POS terhadap *job performance* sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Eisenberger *et al.* (1990) menemukan bahwa POS berpengaruh positif terhadap *job performance*, kemudian dikuatkan oleh penelitian yang dilakukan Rhoades dan Eisenberger (2002) yang juga menemukan bahwa POS pada karyawan dapat mempengaruhi *job performance* karyawan. Allen (2000) menemukan bahwa karyawan yang merasa mendapatkan dukungan dari perusahaan dalam bekerja mempunyai pengaruh positif terhadap pekerjaan dan keluarga, *job satisfaction* dan *job performance* meningkat, komitmen kerja lebih baik, Eisenberger *et al.* (1986) mengatakan ketika perusahaan memberikan iklim yang mendukung dalam lingkungan kerja serta memenuhi hak-hak serta kebutuhan karyawan, maka karyawan akan meningkatkan perilaku positif dan menurunkan perilaku negatif dalam mengerjakan pekerjaannya, sehingga dapat meningkatkan *job performance*.

Akuntan manajemen merupakan salah satu profesi yang penuh dengan tekanan sehingga dukungan dari perusahaan sangat diperlukan untuk mengurangi tekanan tersebut. Dukungan dari perusahaan dapat berupa memperhatikan kesejahteraan, mendengarkan keluhan terkait pekerjaan, serta mengapresiasi setiap pekerjaannya. Dukungan perusahaan tersebut akan memberikan rasa nyaman dalam bekerja bagi karyawan sehingga akan meningkatkan POS pada karyawan. POS merupakan sebuah *social exchange* yaitu hubungan timbal balik antara perusahaan dengan karyawan, ketika

karyawan merasa mendapatkan dukungan dari perusahaan maka karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan *job performance*. Berdasarkan teori, penelitian terdahulu serta argumen di atas, maka hipotesis yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut:

H3: *Perceived organizational support* (POS) berpengaruh positif terhadap *job performance*.

Sampel penelitian ini sejumlah 111 akuntan manajemen dan staf akuntan manajemen yang bekerja di perusahaan-perusahaan yang ada di kota Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria sampel akuntan manajemen dan staf akuntan manajemen yang bekerja minimal selama satu tahun. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan metoda alternatif Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan software WarpPLS 3.0.

II. PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metoda alternatif *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan software WarpPLS 3.0. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada tiga. Hipotesis dalam penelitian ini dikatakan terdukung dengan $p\text{-value} < 0,01$ (signifikan pada tingkat 1%), $p\text{-value} < 0,05$ (signifikan pada tingkat 5%) serta $p\text{-value} < 0,1$ (signifikan pada tingkat 10%). Berikut nilai koefisien jalur, $P\text{-value}$ dari hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis SEM-PLS.

Tabel 1
Koefisien Jalur dan $P\text{-Value}$

	Koefisien Jalur	$P\text{-Value}$
POS → KO	0,395	<0,001***
KO → JP	0,317	<0,001***
POS → JP	0,222	0,030*

* Signifikan pada level 0,05 (2-tailed)

** Signifikan pada level 0,01 (2-tailed)

*** Signifikan pada level 0,001 (2-tailed)

Hasil Pengujian Hipotesis 1, *Perceived organizational support* (POS) berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.

Hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa *perceived organizational support* (POS) berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi (KO). Keterdukungan pengaruh POS → KO dapat dilihat dari koefisien jalurnya yaitu sebesar 0,395 serta $P\text{-Value}$ sebesar <0,001 (lebih kecil dari 0,001). Hasil tersebut menunjukkan koefisien jalur positif sesuai dengan yang dihipotesiskan serta $P\text{-value}$ lebih kecil dari

0,001 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 terdukung signifikan pada level 0,001.

Hasil pengujian hipotesis 2, Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *job performance*.

Hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa komitmen organisasi (KO) berpengaruh positif terhadap *job performance* (JP). Keterdukungan pengaruh KO → JP dapat dilihat dari koefisien jalurnya yaitu sebesar 0,317 serta $P\text{-Value}$ sebesar <0,001 (lebih kecil dari 0,001). Hasil tersebut menunjukkan koefisien jalur positif sesuai dengan yang dihipotesiskan serta $P\text{-value}$ lebih kecil dari 0,001 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 terdukung signifikan pada level 0,001. Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa ketika karyawan akuntan manajemen atau staf akuntan manajemen memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi atau perusahaan cenderung akan melakukan yang terbaik untuk organisasi atau perusahaannya, salah satunya dengan meningkatkan *job performance*.

Hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa *perceived organizational support* (POS) berpengaruh positif terhadap *job performance* (JP). Keterdukungan pengaruh POS → JP dapat dilihat dari koefisien jalurnya yaitu sebesar 0,222 serta $P\text{-Value}$ sebesar 0,030 (lebih kecil dari 0,05). Hasil tersebut menunjukkan koefisien jalur positif sesuai dengan yang dihipotesiskan serta $P\text{-value}$ lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 terdukung signifikan pada level 0,05.

III. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi dan *job performance*. Penelitian ini juga ingin mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *job performance* pada akuntan manajemen atau staf akuntan manajemen perusahaan yang berada di kota Surabaya.

Hasil penelitian ini menemukan pengaruh positif dari *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi. Persepsi karyawan akuntan manajemen atau staf akuntan manajemen akan adanya dukungan organisasi atau perusahaan kepada dirinya dapat meningkatkan komitmen terhadap perusahaan. Akuntan manajemen atau staf akuntan manajemen yang merasa dirinya mendapatkan perhatian, merasa dihargai serta merasa didengarkan semua pendapatnya oleh perusahaan maka mereka akan lebih loyal pada perusahaan.

Penelitian ini juga menemukan bukti terkait pengaruh positif dari komitmen organisasi

terhadap *job performance*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketika karyawan akuntan manajemen dan staf akuntan manajemen ketika sudah loyal atau memiliki komitmen yang tinggi pada perusahaan tempatnya bekerja, maka mereka akan melakukan hal yang terbaik bagi perusahaan, salah satu upaya yang dilakukan adalah meningkatkan kinerjanya demi kebaikan perusahaan. Temuan terakhir dalam penelitian ini yaitu adanya pengaruh positif dari *perceived organizational support* terhadap *job performance*. Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa ketika akuntan manajemen atau staf akuntan manajemen mempunyai persepsi terkait adanya dukungan organisasi atau perusahaan kepada dirinya akan berpengaruh terhadap hasil kinerjanya, yaitu dapat meningkatkan *job performance*.

Dari hasil keseluruhan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dukungan dari organisasi atau perusahaan itu sangat penting bagi karyawan. Karyawan yang merasa dirinya diperhatikan kesejahteraannya, didengarkan pendapatnya serta dihargai kinerjanya cenderung akan merasa nyaman dalam bekerja dan akan meningkatkan hasil kinerjanya serta akan memperkuat komitmen karyawan terhadap perusahaan. Hal penting lain yang dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini yaitu perusahaan juga harus memperhatikan situasi dan kondisi bagaimana karyawan bekerja, dengan cara memperhatikan kesejahteraan karyawan, memperhatikan dan mendengarkan keluhan kesah karyawan serta menghargai pendapat serta nilai-nilai karyawan, agar komitmen karyawan terhadap perusahaan lebih kuat sehingga dapat meningkatkan *job performance* karyawan.

Penelitian ini tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan dalam proses dan hasilnya, maka dari itu penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan. Keterbatasan pertama yaitu penelitian ini dilakukan hanya pada perusahaan-perusahaan yang ada di kota Surabaya saja, yang dimungkinkan belum mencerminkan populasi perusahaan diseluruh Indonesia, sehingga generalisasi hasil hanya untuk daerah sampel penelitian saja. Disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk lebih memperluas daerah sampel sehingga hasilnya bisa digeneralisasikan.

IV. DAFTAR PUSTAKA

- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., and Sutton, M. 2000. Consequences Associated with work-family Conflict: a Review and Agenda for Future Research. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5 (2):278-308.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Faloso, P., and Lynch, P. 1998. Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs. *Journal of Applied Psychology* 83. No. 2: 288-297.
- As'ad, M. (2008). *Psikologi industri*. Yogyakarta: Yogyakarta Liberty.
- Caldwell, D.F., Chatman, J. A., & O'Reilly, C.A. (1990). Building organizational commitment: a multifirm study. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 245-261.
- Cook, J. D. and Wall, T. D. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment, and personal need nonfulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.
- Edwards, J.R. (1991). Person-jon fit: A conceptual Integration, literature review, and methodological critique. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, 6, 283-357. Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutcison, S., and Sowa, D. 1986. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 71 (3): 500-507.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., and Davis-LaMastro, V. 1990. Perceived organizational support and employee diligence, commitment and innovation. *Journal of Applied Psychology*. 75: 51-59.
- Greenberg, J, and Baron, R.A. 2005. Behaviour in organizations understanding and managing the human side of work. Third Edition. Massachusetts: Allin and Baron.
- Hair, J.F., G.T.M. Hult, C.M. Ringle, and M. Sarsted. 2014. *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. United States of America: SAGE Publications, Inc.
- Hartono, J., and Abdillah, W. 2014. *Konsep and Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Edisi pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Hutchison, S. 1997. A path model of perceived organizational support. *Journal of Social Behavior and Personality*. 12(1): 159-174.
- Arfan Ikhsan dan Ishak. 2005. Akuntansi Keprilakuan. *Salemba Empat*. Jakarta.

- Lee, J.A., 2007. Organizational Justice: A mediated model from individual well-being and social exchange theory perspectives, *A dissertation for the degree of Doctor Philosophy*, TOURO University International.
- Lau, C. M., and Roopnarain, K. 2014. The effects of nonfinancial and financial measures on employee motivation to participate in target setting. *The British Accounting Review*. 46:228-247.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Ahearne, M. 1998. Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. *Journal of Marketing*, 62, 87–98.
- Malhotra, N., & Mukherjee, A. 2004. The relative influence of organisational commitment and job satisfaction on service quality of customer-contact employees in banking call centres. *Journal of Services Marketing*, 18(2/3), 162–174.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D.M. 1990. *A review and meta analysis of the antecedents, correlates, consequences of organizational commitment*. *Psychological bulletin*. 108, 171-194.
- McClurg, Lucy Newton., 1999. Organizational commitment in the temporary-help service industry, *Journal of Applied Management Studies*, Hal 5-26.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. 1991. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management*, 1, 61-89.
- Ohme, M., and Zacher, H. 2015. Job performance ratings: The relative importance of mental ability, conscientiousness, and career adaptability. *Journal of Vocational Behavior*. 87:161–170.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.
- Sholihin, M. dan Pike, R. 2009. Fairnes in Performance evaluation and its Behavioural Consequences. *Accounting and Business Research*. Vol.39.No.4. pp.397-413.
- Sholihin, M., Pike, R., dan Mangena, M. 2010. Reliance on Multiple performance Measures and Manager Performance. *Journal of Accounting Research*. Vol.11 (1): 24-42.
- Sholihin, M. and Ratmono, D. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. CV Andi Offset: Yogyakarta.
- Stamper, Cristina.L., and Johlke, Mark.C., 2003. The Impact of Perceived Organizational support on the Relationship Between Boundary Spanner Role Stress and Work Outcomes. *Journal of Management*. 29(4): 569–588.
- Steers, R. M. 1976. Factors Affecting Job Attitude in a Goal Setting Environment. *The Academy of Management Journal*. 19 (1): 6-16.
- Tipgos, A. and Trebby, P. 1987. Job-Related Stresses and Strains in Management Accounting. *The Journal of Applied Business Research*.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., and Liden, R. C. 1997. Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*. 40: 82–111.
- Yuniarsi, S. 2009. Analisis Peran Dukungan Perusahaanonal Persepsian sebagai Variabel Moderasi pada Hubungan antara Stressor Kerja dengan Konflik Pekerjaan-Keluarga. Tesis Strata 2 Tidak dipublikasikan Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.