

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Tersedia secara online di https://journal.iteba.ac.id/index.php/jmrib  **JMRIB**  **Jurnal Manajemen Rekayasa dan Inovasi Bisnis** | Cover |

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL* *SUPPORT* DAN *PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT* TERHADAP *JOB PERFORMANCE* YANG DIMEDIASI OLEH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KYRIAD MURAYA HOTEL**

**Rida Raihati Miska\*1, Amri2**

[1raihatimiskarida23@gmail.com](mailto:1raihatimiskarida23@gmail.com)

[2amri68.ekmfe@usk.ac](mailto:2amri68.ekmfe@usk.ac).id

1,2Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Syiah Kuala

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***I n f o r m a s i A r t i k e l*** |  | ***A b s t r a c t*** |
| Riwayat Artikel :  *Received* : 16 – Desember – 2023  *Revised* : 02 – Februari – 2024  *Accepted* : 02 – Februari – 2024 | *The sample includes all employees at the Kyriad Muraya Hotel, totaling 110 uses the Structural Equation Modeling (SEM) method. The research results show that there is a positive and significant influence of Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior on Job Performance. There is a positive and significant influence of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Organizational Citizenship Behavior. There is a positive and significant influence of Perceived Organizational Support on Job Performance which is mediated by the Organizational Citizenship Behavior variable. And there is a positive and significant influence of Psychological Empowerment on Job Performance which is mediated by the Organizational Citizenship Behavior variable.* |
| Kata kunci :  *Job Performance; Perceived Organizational Support; Psychological Empowerment; Organizational Citizenship Behavior;* |
| **A b s t r a k** |
|  | Sampel penelitian ini seluruh karyawan Hotel Kyriad Muraya yang berjumlah 110 orang dengan metode SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Job Performance.* Terdapat pengaruh positif dan signifikan Perceived *Organizational Support* dan *Psychological Empowerment* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Performance* *dimediasi oleh variabel Organizational* *Citizenship Behavior*. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *Psychological Empowerment* terhadap *Job Performance*  dimediasi oleh *Organizational Citizenship Behavior.* |



1. **Pendahuluan**

Peningkatan persaingan dan perubahan teknologi telah menimbulkan tantangan baru bagi organisasi secara global [14]. Untuk menangani kondisi ini, dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia bagi organisasi yang ingin bertahan dan tetap tumbuh [12]. Aspek karyawan dinilai memainkan peran penting untuk memastikan organisasi tetap produktif dan menguntungkan [18]. Dengan memiliki sumber daya manusia yang baik akan dapat menciptakan kinerja baik untuk organisasi. Untuk itu, dibutuhkan adanya faktor yang dapat menstimulus kinerja karyawan sehingga efektifitas organisasi dapat tercapai.

Efektifitas organisasi dianggap yang paling penting dalam keuntungan dan keberlanjutan organisasi. Terdapat tiga jenis perilaku yang dibutuhkan untuk organisasi yang efektif, yaitu kesediaan karyawan untuk tetap dengan organisasi, tindakan karyawan yang melampaui deskripsi pekerjaan, dan perilaku proaktif karyawan di luar tanggung jawab.

Pada point kedua, karyawan yang dapat melampaui deskripsi pekerjaan ini berhubungan langsung dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) [18]. Dengan kata lain, strategi untuk mempertahankan organisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan peran sumber daya manusia salah satunya adalah meningkatkan perilaku OCB di tempat kerja. Tercapai atau tidaknya tujuan dari suatu perusahaan kerap kali dapat dilihat dari kinerja layanan karyawannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Mathis & Jackson yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan karyawan dapat berperan sebagai penentu keberhasilan perusahaan [16]. Kinerja layanan karyawan merupakan kombinasi dari efektivitas dengan efisiensi pada saat melakukan tugas pokok pekerjaan [22]. Artinya, karyawan yang memiliki kinerja layanan yang baik adalah karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya secara tepat dan cermat dalam hal waktu, tenaga maupun sumber daya perusahaan yang digunakan sehingga dapat memberikan hasil yang optimal.

Karyawan dengan kinerja yang baik merupakan salah satu kekuatan perusahaan dalam menghadapi pesaing. Karyawan merupakan gudang pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang tidak dapat ditiru oleh pesaing. Di sisi lain, karyawan sebagai manusia juga memiliki perasaan dan emosi yang dapat berubah-ubah serta kebutuhan yang perlu dipenuhi, hal ini dapat menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan dalam menjaga kualitas sumber daya manusianya. O*rganizational citizenship behavior* dapat meningkatkan kinerja organisasi (*organizational performance*) karena perilaku ini merupakan rangsangan dari mesin sosial dalam organisasi, dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada karyawan menjadi lancar dan dapat mengurangi terjadinya perselisihan, serta meningkatkan efisiensi.

*Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan suatu perilaku individu yang tidak diatur oleh organisasi, serta tidak diperhitungkan system *reward* secara formal, namun perilaku ini akan mendorong efektivitas dan efisiensi fungsi organisasi secara keseluruhan. Perilaku tersebut meliputi: mempelajari tugas-tugas baru, sebagai sukarelawan yang melakukan sesuatu bagi keuntungan kelompok, dan lebih memiliki orientasi terhadap karyawan baru. Penelitian yang mengangkat tema tentang kinerja layanan sebelumnya telah banyak menjadi pusat perhatian oleh para peneliti, salah satunya adalah yang berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja layanan karyawan diantaranya adalah persepsi dukungan organisasi [11].

Persepsi dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support*) merupakan harapan karyawan dan persepsi organisasi untuk kesejahteraan mereka [24]. *Perceived organizational support* (POS) atau persepsi dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan terhadap organisasi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan mereka [21]. Organisasi umumnya memberikan bentuk-bentuk dukungan positif yang bermanfaat bagi karyawan. Dukungan yang diberikan tersebut mampu menimbulkan persepsi karyawan terhadap organisasi.

Peran dukungan organisasi bagi karyawan dalam konteks peningkatan kinerja layanan karyawan menjadi salah antensenden bagi peningkatan kinerja, hal ini disebabkan semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan salah satunya dalam bentuk konpensasi maka semakin meningkatkan kepuasan kerja sekaligus kinerja yang baik bagi karyawan. Dalam penelitian [21] terdapat tiga aspek penting dukungan organisasi yang dapat dirasakan anggota, yaitu: a) Keadilan, aspek keadilan di sini adalah keadilan prosedur yang menyangkut mengenai cara yang seharusnya digunakan untuk menyalurkan sumberdaya yang ada dalam organisasi dan perhatian mengenai kesejahteraan terhadap karyawan; b) Dukungan Atasan/Pemimpin, karena tindakan atasan sebagai wakil organisasi bertanggung jawab untuk mengatur imbalan dan menilai kinerja bawahan dari organisasi dan kondisi kerja. Imbalan‐imbalan berupa penghargaan, promosi dan gaji, memfasilitasi dalam mengkomunikasikan suatu nilai positif dari kontribusi karyawan yang selanjutnya akan memberikan akibat terhadap peningkatan dukungan organisasi yang dirasakan karyawan, termasuk kondisi kerja dimana karyawan tersebut mendapatkan tugas, kondisi kerja yang sesuai akan membuat karyawan meningkatkan kewajibannya untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja layanan karyawan, untuk itu dalam mewujudkan kinerja layanan karyawan yang relevan dengan tujuan organisasi, sudah seharusnya dukungan organisasi harus memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja layanan karyawan. Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja layanan karyawan. Di sisi lain, hasil yang berbeda diperoleh dalam penelitian yang dilakukan [8] dimana hasil yang ditunjukkan adalah persepsi dukungan organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja layanan karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan selain dukungan organisasi adalah pemberdayaan psikologis (*psychological empowerment*). *Psychological empowerment* adalah tingkat kognisi *empowerment* pemberdayaan) yang dirasakan individu. Sedangkan menurut [19] pemberdayaan psikologis adalah tingkat pemberdayaan yang diyakini karyawan tentang makna pekerjaan, kemampuan mereka untuk bekerja, motivasi diri dan kemandirian dalam mempengaruhi hasil kinerja layanan karyawan.

Berdasarkan penjelasan tersebut sudah seharusnya pemberdayaan psikologi memiliki pengaruh yang positif terhadap Kinerja Layanan karyawan. hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh [5], serta [28] membuktikan bahwa semua indikator dari pemberdayaan psikologis memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja layanan karyawan. Meskipun demikian, tidak semua indikator dalam pemberdayaan psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja layanan karyawan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh [7] di mana hasil penelitian menunjukkan bahwa dua indikator pemberdayaan psikologis, yaitu pilihan (*choice*) dan kebermaknaan (*meaning*) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja layanan karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh [17] yang menemukan bahwa terdapat satu indikator yaitu kebermaknaan (*meaning*) yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja layanan karyawan perusahaan manufaktur di Turki.

Kyriad Muraya Hotel, hotel bintang tiga dengan sembilan lantai yang terletak di Jl. Teuku Moh. Daud Beureueh No.5, Laksana, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Aceh. Kyriad Muraya Hotel menawarkan harga dengan ukuran kamar dan kuaitas hotel bintang 3. Tamu dapat dilayani menggunakan bahasa indonesia, inggris. Kyriad Hotel akan memiliki 126 kamar dan tujuh meeting room dengan kapasitas yang paling besar untuk 200 orang sedangkan kamarnya dibagi dalam enam tipe yaitu Superior, Deluxe, Family Room, Junior Suite, Bisnis Suite, dan President. Kyriad Hotel menyediakan banyak fasilitas seperti *coffe* *shop*, kit *shop*, cafe teras, dan lobi yang luas. Hotel dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti: Kamar Bebas-Rokok, Kamar Pengantin, Layanan Internet, Layanan kebersihan harian, Wi-Fi, Termasuk Akses Wi-Fi Gratis, Parkir jalanan, Layanan Kamar, Surat Kabar, AC, Penyewaan Mobil, Antar-Jemput Bandara, Antar-Jemput Bandara (biaya tambahan), Lift, Fasilitas ATM di-tempat, Jasa Penyetrikaan, Fasilitas Rapat/Perjamuan, Ruangan Khusus Merokok, Parkir aman, Faks/Fotokopi, Parkir, Parkir di gedung, Laundry, Parkir Gratis, Resepsionis 24 Jam, Fasilitas Kamar VIP, Layanan Concierge, Restoran, Area lounge/TV bersama.

Prestasi kerja karyawan Kyriad Muraya Hotel telah menunjukkan kinerja yang sesuai dengan standar yang diberikan hal ini dapat dilihat bagaimana pelayanan yang diberikan dalam memuaskan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan dua karyawan Kyriad Muraya Hotel mengatakan bahwa adanya pelatihan yang diberikan oleh Kyriad Muraya Hotel dimana mereka memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan dalam meningkatkan kompetensi atau skill untuk dapat mengembangkan potensi kinerja untuk bekerja lebih optimal. Disamping itu dari hasil wawancara dengan 2 karyawan Kyriad Muraya Hotel menyebutkan bahwa adanya layanan konsultasi psikologis kepada karyawan dimana karyawan dapat berkonsultasi langsung kepada atasan terkait permasalahan yang ada pada lingkungan kerja seperti stress kerja.

Berdasarkan observasi awal, peneliti melihat ada sebanyak 5 karyawan yang tidak masuk kerja dikarenakan beberapa alasan seperti sakit atau mengambil cuti. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mengalami masalah yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk bekerja. Kyriad Muraya Hotel memiliki pemahaman yang baik tentang kebutuhan karyawan dan memperlakukan karyawan dengan adil dan menghormati hak para karyawan.

Adapun tujuan dari penelitian yaitu 1) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Performance*, 2) Untuk mengetahui pengaruh *Psychological Empowerment* Terhadap *Job Performance*, 3) Untuk mengetahui pengaruh *Organizatinal Citizenship Behavior* terhadap *Job Performance*, 4) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Performance* yang dimediasi variabel *Organizatinal Citizenship Behavior* dan 5) Untuk mengetahui pengaruh *Psychological Empowerment* terhadap *Job Performance* yang dimediasi variabel *Organizatinal Citizenship Behavior.*

1. **Metode Penelitian**

Metode analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah *Structural Equation* *Modeling* (SEM). SEM adalah suatu teknik *modeling* statistik yang bersifat sangat *cross-sectional*, linear dan umum. Termasuk dalam SEM ini ialah analisis faktor (*factor analysis*), analisis jalur (*path analysis*) dan regresi (*regression*). Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif yang mengadopsi Partial Least Square (PLS). PLS merupakan metode analisis yang powerfull karena tidak didasarkan atas banyak asumsi, Abdullah (2015). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini mencakup seluruh karyawan di Kyriad Muraya Hotel yang berjumlah 110 orang. Metode penentuan sampel menggunakan sampel jenuh atau *total sampling* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel yaitu sebanyak 110 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada karyawan yang menjadi responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner tertutup maksudnya kuesioner yang sudah disediakan pilihan jawaban dan responden tinggal memilih yang sesuai dengan kondisi yang dialami (Sugiyono, 2018).

1. **Hasil dan Pembahasan**

**Karakteristik Responden**

Pada bagian berikut akan mendiskripsikan data-data yang diperoleh dari responden. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden perlu diperhatikan sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, penulis kemudian mengidentifikasi karakteristik responden seperti terlihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Karakteristik Responden** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| **Jenis Kelamin** | | |
| Laki-laki | 29 | 26.4 |
| Perempuan | 81 | 73.6 |
| Usia |  |  |
| >50 | 4 | 3.6 |
| 20-29 | 56 | 50.9 |
| 30-39 | 34 | 30.9 |
| 40-49 | 16 | 14.5 |
| **Pendidikan Terakhir** | | |
| D3 | 28 | 25.5 |
| S1 | 35 | 31.8 |
| S2 | 7 | 6.4 |
| S3 | 1 | 0.9 |
| SMA | 39 | 35.5 |
| **Karakteristik Responden** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| **Lama Bekerja** | | |
| <1th | 45 | 40.9 |
| >5th | 5 | 4.5 |
| 1-2th | 38 | 34.5 |
| 3-4th | 22 | 20.0 |
| **Pendapatan** | | |
| < Rp. 4.000.000 | 83 | 75.5 |
| > Rp. 8.000.000 | 4 | 3.6 |
| Rp. 4.000.000- 6.000.000 | 18 | 16.4 |
| Rp. 6.000.000-8.000.000 | 5 | 4.5 |

Sumber : Data Primer, 2023 (diolah)

**Hasil Uji Evaluasli Model Pengukuran (*Outer Model*)**

Pengujian model pengukuran akan dilakukan untuk menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah konstruk sudah memenuhi syarat untuk dilanjutkan sebagai penelitian atau tidak. Pada uji validitas ini, ada dua macam evaluasi yang akan dilakukan, yaitu:

Tabel 2. Hasil *Convergent Validity*

|  |  |
| --- | --- |
| **Variabel** | **AVE** |
| X1 | 0.500 |
| X2 | 0.530 |
| Z | 0.550 |
| Y | 0.504 |

Sumber: Data Primer diolah, 2023

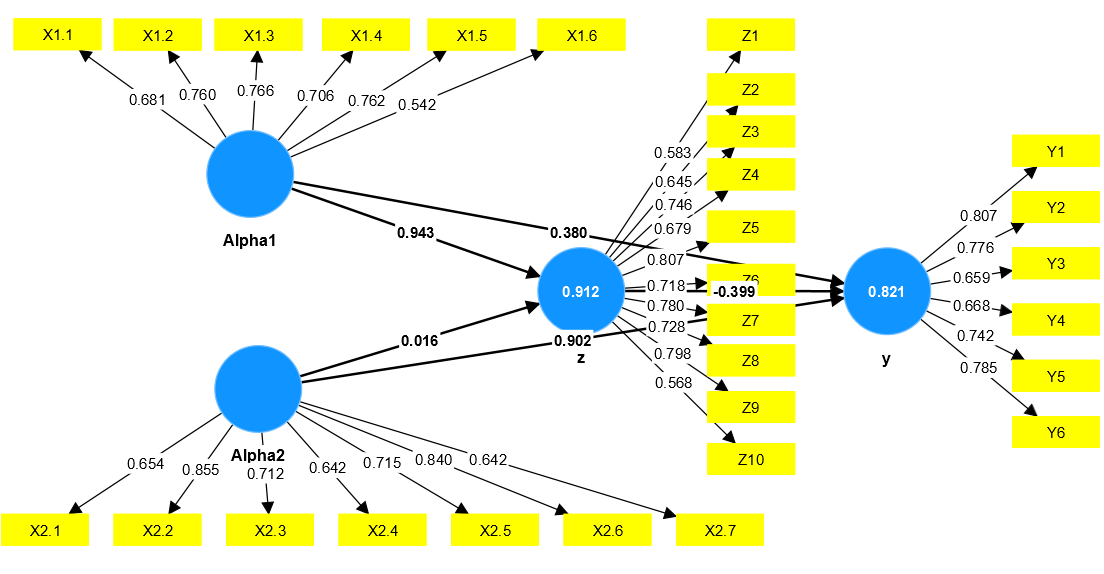
Berdasarkan hasil kriteria validity dapat lihat dari nilai nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari masing-masing variabel tidak dibawah 0,5. Berdasarkan tabel dinyatakan bahwa seluruh variabel memenuhi *Convergent Validity* maka memenuhi kriteria valid.

Tabel 3. *Discriminant Validity*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kode Pernyataan** | **X1** | **X2** | **Z** | **Y** |
| ﻿X1.1 <- X1 | 0.681 |  |  |  |
| X1.2 <- X1 | 0.760 |  |  |  |
| X1.3 <- X1 | 0.766 |  |  |  |
| X1.4 <- X1 | 0.706 |  |  |  |
| X1.5 <- X1 | 0.762 |  |  |  |
| X1.6 <- X1 | 0.542 |  |  |  |
| X2.1 <- X2 |  | 0.654 |  |  |
| X2.2 <- X2 |  | 0.855 |  |  |
| X2.3 <- X2 |  | 0.712 |  |  |
| X2.4 <- X2 |  | 0.642 |  |  |
| X2.5 <- X2 |  | 0.715 |  |  |
| X2.6 <- X2 |  | 0.840 |  |  |
| X2.7 <- X2 |  | 0.642 |  |  |
| Z1 <- z |  |  | 0.583 |  |
| Z2 <- z |  |  | 0.645 |  |
| Z3 <- z |  |  | 0.746 |  |
| Z4 <- z |  |  | 0.679 |  |
| Z5 <- z |  |  | 0.807 |  |
| Z6 <- z |  |  | 0.718 |  |
| Z7 <- z |  |  | 0.780 |  |
| Z8 <- z |  |  | 0.728 |  |
| Z9 <- z |  |  | 0.798 |  |
| Z10 <- z |  |  | 0.568 |  |
| Y1 <- y |  |  |  | 0.807 |
| Y2 <- y |  |  |  | 0.776 |
| Y3 <- y |  |  |  | 0.659 |
| Y4 <- y |  |  |  | 0.668 |
| Y5 <- y |  |  |  | 0.742 |
| Y6 <- y |  |  |  | 0.785 |

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3 di atas nilai *cross loading* pada setiap konstruk memiliki nilai lebh dari 0.5 menunjukkan bahwa variabel *manifest* dalam penelitian ini telah tepat menjelaskan variabel latennya dan membuktikan bahwa seluruh item tersebut valid. Berikut adalah hasil uji outer model yang menunjukkan nilai outer loading dengan menggunakan alat analisis SmartPLS:



Gambar 2. Hasil Uji Outer Model

Sumber: Output Smart PLS, (2023)

Dari hasil analisis yang ditunjukkan oleh gambar 2, menunjukkan bahwa sebanyak seluruh nilai *cross loading diatas* 0.5 menunjukkan bahwa variabel *manifest* dalam penelitian ini telah tepat menjelaskan variabel latennya dan membuktikan bahwa seluruh item tersebut valid.

**Uji Reliabilitas *Composite Reliability***

Untuk mengukur realibilitas suatu konstruk dalam PLS-SEM dengan aplikasi SmartPLS, digunakan dua cara yaitu dengan *Cronbach’s Alpha* dan *Composite reliability*. Penilaian menggunakan *Cronbach’s Alpha* maupun *composite reliability* memiliki nilai diatas 0.7.

Tabel 4. *Composite Reliability*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | ***Composite Reliability*** | ***Cronbachs Alpha*** |
| X1 | 0.856 | 0.796 |
| X2 | 0.886 | 0.848 |
| Z | 0.879 | 0.836 |
| Y | 0.909 | 0.888 |

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4 dinyatakan bahwa seluruh variabel memenuhi *composite reliability Cronbach’s Alpha* maupun *composite reliability* memiliki nilai diatas 0.7 maka memenuhi kriteria reliabel.

**Hasil Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)**

Evaluasi model sktruktural bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten berdasarkan pada teori subtantif model sktruktural dievaluasi dengan menggunakan R-*square* untuk konstruk dependen. R *Square* digunakan untuk mengukur kekuatan prediksi dari model sktruktural. Berikut hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS:

Tabel 5. Nilai R *Squares*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pernyataan** | **R *Square*** | **R *Square Adjusted*** |
| Y | 0.821 | 0.816 |

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai R *Squares* Y 0.821 dan Z 0.912. nilai tersebut menunjukkan bahwa *variabel perceived organizational support* dan *psychological empowerment* berpengaruh terhadap variabel *job performance* sebesar 82,1%. Sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar varibel dalam penelitian ini.

**Hasil Pengujian Hipotesis**

Hasil uji dari tiap-tiap hipotesis di atas akan disajikan secara ringkas pada Tabel 6 mengenail hasil uji T *statistic* di bawah ini.

Tabel 6. Hasil Uji T Statistik

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **T statistics (|O/STDEV|)** | **P values** |
| X1 -> Y | 2.130 | 0.033 |
| X2 -> Y | 16.078 | 0.000 |
| Z -> Y | 2.479 | 0.013 |
| X1 -> Z | 23.733 | 0.000 |
| X2 -> Z | 0.359 | 0.720 |
| X1, Z -> Y | 19.210 | 0.000 |
| X2, Z -> Y | 44.480 | 0.000 |

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Konstruk *Perceived Organizational Support* mempunyai nilai t-statistik sebesar 2.130 lebih besar dari 1.982, dan nilai p-values sebesar 0.033 lebih kecil dari 0.05. berdasarkan hasil dinyatakan **hipotesis pertama diterima**, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Performance*.

Konstruk *Psychological Empowerment* mempunyai nilai t-statistik sebesar 16.078 lebih besar dari 1.982, dan nilai p-values sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. berdasarkan hasil dinyatakan **hipotesis kedua diterima**, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan *Psychological Empowerment* terhadap *Job Performance*.

Konstruk *Organizational Citizenship Behavior* mempunyai nilai t-statistik sebesar 2.479 lebih besar dari 1.982, dan nilai p-values sebesar 0.013 lebih kecil dari 0.05. berdasarkan hasil dinyatakan **hipotesis ketiga diterima,** artinyaterdapat pengaruh positif dan signifikan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Job Performance*.

Konstruk *Perceived Organizational Support* mempunyai nilai t-statistik sebesar 23.733 lebih besar dari 1.982, dan nilai p-values sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. berdasarkan hasil dinyatakan **hipotesis keempat diterima,** artinyaterdapat pengaruh positif dan signifikan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Konstruk *Psychological Empowerment* mempunyai nilai t-statistik sebesar 0.359 kurang besar dari 1.982, dan nilai p-values sebesar 0.720 lebih besar dari 0.05. berdasarkan hasil dinyatakan **hipotesis kelima ditolak**, artinyaterdapat pengaruh positif dan signifikan *Psychological Empowerment* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Konstruk *Perceived Organizational Support* mempunyai nilai t-statistik sebesar 19.210 lebih besar dari 1.982, dan nilai p-values sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. berdasarkan hasil dinyatakan **hipotesis keenam diterima,** artinyaterdapat pengaruh positif dan signifikan *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Performance Performance* yang dimediasi variabel *Organizatinal Citizenship Behavior*.

Konstruk *Psychological Empowerment* mempunyai nilai t-statistik sebesar 44.480 lebih besar dari 1.982, dan nilai p-values sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. berdasarkan hasil dinyatakan **hipotesis ketujuh diterima,** artinyaterdapat pengaruh positif dan signifikan *Psychological Empowerment* terhadap *Job Performance* yang dimediasi variabel *Organizatinal Citizenship Behavior*.

**Pembahasan**

***Perceived Organizational Support* Terhadap *Job Performance***

Berdasarkan hasil pengolahan data, didapatkan hasil *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Job Performance.* Hal ini karena setelah karyawan merasa mendapat dukungan organisasi, mereka termotivasi untuk membalas melalui hasil kerja yang berkualitas.

Akibatnya, karyawan secara bertahap mengembangkan rasa tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja organisasi untuk mewujudkan rasa saling menguntungkan. Senada dengan beberapa hasil penelitian bahwa persepsi dukungan organisasi dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Apabila perusahaan meningkatkan dukungan organisasi kepada karyawannya maka prestasi kerja karyawan juga akan meningkat. Selanjutnya teori juga menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.

***Psychological Empowerment* Terhadap *Job Performance***

Berdasarkan hasil pengolahan data, *Psychological Empowerment* berpengaruh terhadap *Job Performance* diakibatkan karena pemberdayaan psikologis dapat dinilai menggunakan beberapa hal yaitu *sense of meaning, sense of competence, sense of self determination* dan *sense of impact.* SERVPERF (*service performance*) adalah metode yang dikembangkan oleh Cronin & Taylor. SERVPERF menyatakan bahwa ukuran kualitas layanan adalah kinerja dari layanan yang diterima oleh pelanggan, pelanggan hanya dapat menilai kualitas dari suatu layanan yang benar-benar mereka rasakan. Didukung oleh penelitian [29] setiap pelayanan, tindakan atau perbuatan yang menghasilkan kinerja kepuasan yang didapat dari pelanggan tersebut merupakah keberhasilan organisasi dalam pemberdayaan psikologi terhadap karyawan. Terdapat enam penelitian yang mengatakan bahwa hubungan pemberdayaan psiklogis berpengaruh positif terhadap kinerja pekerjaan.

***Organizational Citizenship Behavior* Terhadap *Job Performance***

Hasil penelitian yang didapatkan *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap *Job Performance*, karena adanya tiga bentuk utama OCB: *Obedience* (Kepatuhan), menunjukkan rasa hormat, patuh pada seluruh peraturan organisasi, termasuk didalamnya adalah struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, kebijakan-kebijakan personalia dan proses perilaku yang mencerminkan kepatuhan dalam organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil ini didukung oleh penelitian yang mengambil sampel pada 7 unit Bank Syariah diprovinsi kepulauan Bangka Belitung pada sejumlah besar karyawan mampu berkompetensi dibidang syariah. Menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Performance*.

***Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizatinal Citizenship Behavior***

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organizatinal Citizenship Behavior*. Hal ini dikarenakan perhatian dalam hal keluhan pekerjaan dan tugas akan memberikan perasaan dihargai dalam organisasi. Keberadaan karyawan menjadi penting ketika organisasi memberikan perhatiannya, sehingga hal ini diindikasikan mampu menigka tkan perilaku OCB dalam organisasi. Hasil tersebut didukung penelitian yang menyatakan *Perceived organizational support* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan bagian rumah tangga UNY.

***Psychological Empowerment* Terhadap *Organizatinal Citizenship Behavior***

Hasil penelitian yang didapatkan *Psychological Empowerment* tidak berpengaruh terhadap *Organizatinal Citizenship Behavior*, hal ini dikarenakan tidak meningkatkan *organizational citizenship behavior* di perusahaan Hotel Kyriad. Karena, karyawan di Hotel Kyriad dalam pemberdayaan dirinya sendiri belum mampu meningkatkan atau memberikan penekanan kepada pengendalian individu pada tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Selain itu karyawan belum mampu memotivasi diri sendiri untuk mengerjakan pekerjaannya tanpa diperintah oleh atasannya. Hal tersebut yang menyebabkan *psychological empowerment* terhadap *organizational citizenship behavior* tidak adanya hubungan yang sesuai di Hotel Kyriad. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian yang menyatakan variabel *psychological empowerment* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, yang artinya *psychological empowerment* tidak mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.

***Perceived Organizational Support Terhadap Job Performance Yang Dimediasi Variabel Organizatinal Citizenship Behavior***

Hasil penelitian selanjutnya menyatakan *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Job Performance* yang dimediasi variabel *Organizatinal Citizenship Behavior* dikarenakan perusahaan menghargai kontribusi karyawan, menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan, memperhatikan segala keluhan dari karyawan, sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan, memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik, peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan, merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja dan terakhir organisasi menunjukan perhatian yang besar terhadap karyawan.Senada dengan hasil penelitian yang menjelaskan bahwa Persepsi dukungan organisasi dan pemberdayaan Psikologi berpengaruh terhadap Kinerja Layanan dan OCB secara bersamaan juga berpengaruh terhadap Kinerja Layanan.

***Psychological Empowerment Terhadap Job Performance Yang Dimediasi Variabel Organizatinal Citizenship Behavior***

Berdasarkan hasil pengolahan data, *Psychological Empowerment* berpengaruh terhadap *Job Performance* yang dimediasi variabel *Organizatinal Citizenship Behavior*, pemberdayaan psikologis merupakan suatu keadaan yang memberikan power dan kendali kepada seseorang, sehingga perasaan mampu untuk melakukan pekerjaan dan memperlancar keadaan yang dapat meningkatkan motivasi intrinsik terhadap tugas, yang dimanifestasikan kedalam empat kognisi, yaitu meaning, competence, self-determination, dan impact. pemberdayaan psikologis juga merupakan salah satu tindakan motivasi terhadap karyawan agar dapat melakukan pekerjaan seefektif mungkin. Hasil ini didukung oleh penelitian yang menjelaskan bahwa pemberdayaan Psikologi berpengaruh terhadap Kinerja Layanan dan OCB secara bersamaan juga berpengaruh terhadap Kinerja Layanan.

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Performance*, 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan *Psychological Empowerment* terhadap *Job Performance*, 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Job Performance*, 4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, 5) Terdapat pengaruh positif dan signifikan *Psychological Empowerment* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, 6) Terdapat pengaruh positif dan signifikan *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Performance Performance* yang dimediasi variabel *Organizatinal Citizenship Behavior* dan 7) Terdapat pengaruh positif dan signifikan *Psychological Empowerment* terhadap *Job Performance* yang dimediasi variabel *Organizatinal Citizenship Behavior*.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, peneliti menyarankan bagi akademis, peneliti selanjutnya dan kalangan masyarakat sebagai berikut: 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu serta sebagai tambahan informasi dan pengetahuan dalam melakukan penelitian selanjutnya serta diharapkan untuk meneliti dengan variabel lain yang berbeda dari penelitian ini, 2) Diharapkan bagi perusahaan hotel Kyriad maupun lainnya untuk meningkatkan *job performance* dalam pelayanannya dan 3) Diharapkan bagi masyarakat khususnya yang pernah menggunakan layanan Hotel Kyriad agar memberi kritik agar kualitas *job performance* hotel tersebut.

**Daftar Pustaka**

[1] Borman, W.C., & Motowidlo, S.J. (1997). Human Performance: Organizational Citizenship Behavior and Contextual Behavior*. New Jersey. Lawrence Erlbaum Associate.*

[2] Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, *31*(1), 180–190.

[3] Cronin, J.J., & Steven A.T. (1994). “SERVPERF Versus SERVQUAL : Reconciling Performance-Based and Measurement of Service Quality.*” Journal of Marketing*: 125–132.

[4] Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992).“Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*”,Journal of Marketing,July* (56), 55-68.

[5] Degago, Esayas. (2014). A Study on Impact of Psychological Empowerment on Employee performance in Small and Medium Scale Enterprise Sectors. *European Journal of Business and Management*, *6* (27), pp. 60-71.

[6] Dharmayanti, Diah. (2006). "Analisis dampak *service performance* dan kepuasan sebagai *moderating variable* terhadap loyalitas nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)." *Jurnal Manajemen Pemasaran 1* (1).

[7] Durrah, O., Khdour, N., Al-abbadi, S., & Saif, N. (2014). The Impact of Psychological Empowerment on the Effectiveness of Job Performance: A Field Study on the Jordanian Private Banks. *European Journal of Business and Management*. *6* (32).

[8] Ihtian, Harin. (2014). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Pemberdayaan Psikologis Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Organizational Citizenhip Behavior. Di Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *V* (1), Februari JBTI.

[9] Indradevi, R. (2012). The Impact of Psychological Empowerment on Job Performance and Job Satisfaction in India Software Compains*. International Journal of Multidiciplinary Management Studies. 2* (4), 34-48.

[10] Kamil, N.M., Mohamed, S., Aahad, M., Osman, G., & Khaliq, A. (2014). *Investigating The Dimensionality Of Organisational Citizenship Behaviour From Islamic Perspective (Ocbip): Empirical Analysis Of Business Organisations In* 174 *Southeast Asia.* Asian Academy of Management Journal, Vol. *19*, No. 1, 17–46, 2014.

[11] Kazlauskaite, R., Buciuniene, I., & Turauskas, L. (2016*). Organisational and psychological empowerment in the HRM-performance linkage*. Employee Relations Vol. *34* No. 2, 2012 pp. 138-158.

[12] Kuncoro, W., & Wibowo, G. (2019). The Increase of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Through Islamic Work Ethics, Affective Commitment, and Organizational Identity. *International Business Research*, *12*(2), 181.

[13] Lynch, PD., Eisenberger, R., Armeli, S. (1999). Perceived Organizational Support: Inferior Versus Superior Performance byWary Employees. *J Appl Psychol* 84, 467-483.178

[14] Manda, V. K. (2019). Advance and Innovative Research (Seminar Special). *International Journal of Advance and Innovative Research*, *6* (April).

[15] Mathis, R.L., & Jackson, J.H. (2006). Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.

[16] Nawawi, H, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Keempat,

[17] Olcer, F., Florescu, M.S. (2015). Mediating Effect Of Job Satisfaction In The Relationship Between Psychological Empowerment And Job Performance. *Business Excellence and Management 5* (1).

[18] Osman, A., Othman, Y. H., Sohel Rana, S. M., Solaiman, M., & Lal, B. (2015). The influence of job satisfaction, job motivation & perceived organizational support towards organizational citizenship behavior (OCB): A perspective of American-Based Organization in Kulim, Malaysia. *Asian Social Science*, *11*(21), 174–182.

[19] Pelit Elbeyi, (2011). The effects of employee empowerment on employee job satisfaction : *A study on hotels in Turkey. in International Journal of Contemporary Hospitality Management* · August 2011 DOI: 10.1108/09596111111153475.

[20] Podsakoff, N.P., Whiting, S.W., Podsakoff, P.M., & Blume, B.D. (2009). Individualand organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors*:* A meta analysis. *Journal of Applied Psychology* , *94* (1), 122–141.

[21] Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, *87* (4), pp698-714.

[22] Robbins, S.P & Judge T.A. (2015). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.

[23] S., Iqbal, Z., & Adeel, M. (2018). Impact of Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior on Employees Performance. *International Journal of Human Resource Studies*, *8*(2), 187

[24] Sabri, P.S.U. (2014). Human Resource Development Climate and Organizational Citizenship Behavior: A Study on The Mediating Effects of Perceived Organizational Support in The manufacturing Sector of Pakistan. Sci.Int (Lahore), *26* (1), pp. 391-402.

[25] Sehresh, I., & Saeed, M. (2015). Impact of Perceived Organizational Support on Employee Retention with Mediating Role of Psychological Empowerment. *Pakistan Journal of COmmerce and Social Sciences*, *9*(1), 18–34.

[26] Spreitzer, G.M., Kizilos, M.A., & Nason, S.W. (1995). A dimensional analysis of the relationship between psychological empowerment and effectiveness satisfaction, and strain. *Journal of Management 23* (5), 679–704.

[27] Sugiyono, S. (2018). Pengaruh ROA, ROE dan EPS terhadap Harga Saham Perusahaan Perbankan. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM), 7(9).

[28] Sukmayanti, N. K., & Sintaasih, D. K. (2018). The Effect of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance with Organizational Citizenship Behavior as Mediation. *Journal of Business and Management*, *20*(5), 1–8.

[29] Sun, X. J. (2016). Psychological Empowerment on Job Performance Mediating Effect of Job Satisfaction. Psychology, 7, 584-590. <http://dx.doi.org/10.4236/psych.2016.74060>.

[30] Sutrisno, Edy. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta.

[31] Thomas, K.W., & Velthouse, B.A. (1990). “Cognitive elements of empowerment: an interpretative model of intrinnsic task motivation”. *Academy of Management Review*. *15*: 4-666.