

Pengaruh Bersyukur Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional Karyawan di Masa Masa Pandemi Covid-19

The Effect of Gratitude on Employee Organizational Citizenship Behavior during the Covid-19 Pandemic Period

Ezra Redo Jawentinus, Rostiana (Correspondence Author) ¹

¹ Program Studi Magister Psikologi Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia

Abstract: The aim of this study is to measure the effect of gratitude on Organizational Citizenship Behavioral (OCB) by considering organizational support (POS) and Perceptions of Working from Home (WFH) as moderators. Subjects in the study were 122 employees of B Group using non-probability sampling with convenience sampling technique. This study used a non-experimental quantitative design with a correlational approach. The research model was tested using the SPSS, and LISRELL programs. Testing is supported by several measuring tools, including the Organizational Citizenship Behavior Scale (Podsakoff & MacKenzie, 1990), Gratitude at Work Scale (Cain, 2018), The Survey of Perceived Organizational Support (Eisenberger, 1997) and the Perception questionnaire developed independently. As a result, the study found that Gratitude contributed ($R^2 = 24,9\%$) to OCB. Furthermore, POS significantly moderated the relationship between gratitude and OCB. The contribution from gratitude to OCB increased when employees felt higher support (POS). However, the role of WFH' perception did not proven to be a moderator between gratitude and OCB.

Keywords: *Gratitude, Organizational citizenship behavior, Perceived organizational support, Perception of work from home.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan mengetahui peran bersyukur terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional (PKO) dengan mempertimbangkan dukungan organisasi (POS) dan persepsi bekerja dari rumah (WFH) sebagai moderator. Subjek penelitian ini adalah 122 karyawan/i B Group dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*. Penelitian menggunakan design kuantitatif non-eksperimental dengan pendekatan korelasional. Pengujian model penelitian dilakukan dengan bantuan program SPSS dan LISREL. Pengujian didukung oleh beberapa alat ukur antara lain *Organizational Citizenship Behavior Scale*, (Podsakoff & MacKenzie, 1990), *Gratitude at Work Scale* (Cain, 2018), *The Survey of Perceived Organizational Support* (Eisenberger, 1997) dan skala Persepsi terhadap WFH yang dikembangkan secara mandiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bersyukur berkontribusi ($R^2 = 24,9\%$) terhadap PKO. Selanjutnya, POS terbukti menjadi moderator antara bersyukur dengan PKO, dalam hal ini terbukti peran bersyukur terhadap PKO semakin meningkat ketika karyawan/i merasakan dukungan (POS) yang tinggi. Sementara persepsi terhadap WFH tidak terbukti perannya sebagai moderator antara bersyukur dengan PKO.

Kata Kunci: *Syukur, Perilaku kewarganegaraan organisasi, Dukungan organisasi, Persepsi bekerja dari rumah.*

Alamat korespondensi: Universitas Tarumanagara, Fakultas Psikologi, Jln S.Parman no 1 Jakarta 11440. (Gedung K, Lt.2) melalui e-mail: rostiana@fpsi.untar.ac.id

Masa pandemi COVID-19 membuat organisasi melakukan berbagai penyesuaian dalam melaksanakan pekerjaan, antara lain dengan memberlakukan sistem *Work from Home* (WFH), rapat dan pelatihan online, dokumentasi dengan sistem *cloud*, dan sebagainya. Hal ini dilakukan agar dalam masa pandemi, organisasi tetap dapat berjalan baik, bertahan dan kompetitif. Karyawan yang kooperatif dan produktif menjadi faktor utama dalam setiap perubahan organisasi.

Perilaku karyawan yang kooperatif dan ingin membantu organisasi sangat penting bagi kegiatan operasional organisasi, seperti yang dikemukakan oleh Organ (1988) melalui konsep *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau diterjemahkan sebagai Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO) yaitu perilaku individu yang bersifat sukarela, tidak terkait dengan sistem *reward* yang formal dan membantu efektivitas organisasi melalui berbagai bentuk perilaku positif. Perilaku tersebut sangat dibutuhkan organisasi. Namun dalam masa pandemi covid-19 dengan berbagai konsekuensi perubahan tatacara kerja, apakah perilaku tersebut tetap muncul dan faktor-faktor apa yang memengaruhi kehadirannya? Penelitian ini ditujukan untuk menjawab pertanyaan tersebut.

PKO sebagai suatu konsep perilaku organisasi bersifat unik. Munculnya secara sukarela sehingga tidak dapat diformalkan dalam uraian pekerjaan (Borman, 2004) namun semakin banyak karyawan yang bersedia melakukan PKO, tentunya organisasi akan diuntungkan.

Podsakoff et al. (1990) dalam studinya mengemukakan 5 dimensi dari PKO, antara lain (a) *Altruism*; sikap yang

tidak mementingkan diri sendiri, mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya dan membantu rekan kerja / organisasi jika dalam masalah dan tugas yang berat; (b) *Civic Virtue*; perilaku bertanggung jawab dan selalu ingin terlibat dalam kehidupan berorganisasi; (c) *Conscientiousness*; sikap individu yang selalu mematuhi aturan dan selalu melakukan tindakan bahkan jauh diatas yang diharapkan oleh organisasi; (d) *Courtesy*; kemampuan untuk peduli dan mengerti orang lain; (e) *Sportsmanship*; individu yang selalu bertoleransi, tidak mengeluh, dan tidak kecewa walaupun terjadi situasi yang tidak menyenangkan dalam lingkungan bekerja.

PKO sangat perlu diteliti karena manfaatnya banyak. Misalnya, Qiu et al. (2020) menemukan bahwa PKO mampu meningkatkan efektivitas kerja karena PKO membuka peluang untuk memunculkan sikap kerja positif seperti berbagi informasi, saling menolong dan saling menguatkan ketika ada tekanan pekerjaan. PKO juga berfungsi mengikat dan menarik karyawan terbaik untuk tetap tinggal dalam organisasi (Podsakoff et al., 2000). Karyawan dengan PKO tinggi dapat menampilkan performa kerja yang maksimal (Wei, 2014; Habeeb, 2019). Dalam tingkat keseharian, melakukan PKO dapat meningkatkan emosi positif dan semangat (Koopman et al., 2016).

Berkebalikan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan dampak positif dari adanya PKO, ternyata PKO juga memiliki efek samping. Ketika PKO muncul secara berlebihan dapat mengakibatkan stres dan mengakibatkan penurunan performa (Pranata et al., 2020), kelelahan (Bolino et al., 2015), menurunnya kepuasan kerja (Koopman et al., 2016). Dalam taraf organisasi, PKO

ditemukan tidak terkait dengan performa kelompok (Bolino et al., 2016). Hal ini membuat PKO semakin menarik untuk lebih diteliti dalam rangka mencari formula yang tepat agar manfaat PKO lebih optimal bagi organisasi.

Penelitian mengenai PKO selalu dilakukan dalam situasi normal atau kondisi wajar dimana organisasi menjalankan kegiatan dalam koridor dan aturan yang biasa dijalankan. Misalnya dilakukan kepada karyawan hotel yang melakukan pekerjaan hariannya seperti biasa (Detnakarin & Rurrkhuum, 2019) atau kepada karyawan di industri perbankan (Habeeb, 2019). Namun, kemunculan PKO belum pernah dikaji dalam situasi yang tidak normal, seperti halnya pada situasi yang sedang dialami oleh seluruh dunia yaitu pandemi COVID-19. Di tengah pandemi ini, PKO lebih lagi dibutuhkan misalnya untuk beradaptasi dengan situasi kerja baru. Oleh karena itu, dibutuhkan karyawan yang saling menolong, bertanggung jawab, dan selalu mendukung organisasi selama menjalani masa pandemi.

Beberapa penelitian mengenai PKO menemukan faktor-faktor yang dapat memaksimalkan PKO terjadi di perusahaan baik dari faktor individual maupun lingkungan organisasi. Dari faktor lingkungan organisasi, penelitian menemukan bahwa persepsi karyawan akan dukungan organisasi (POS) dapat meningkatkan PKO di organisasi (Detnakarin & Rurrkhuum, 2019; Siregar & Hadiyani, 2019; Osman et al., 2015) dan berperan membentuk perilaku PKO (Khan, 2018). Selain itu, Colquitt et al. (2013) menambahkan *organizational justice* sebagai salah satu prediktor PKO. Ketika karyawan mendapatkan perlakuan yang adil maka akan menampilkan sikap yang lebih baik.

Sedangkan dalam tataran individu, ditemukan bersyukur berkorelasi paling tinggi dengan dimensi *Conscientiousness* dari PKO (Danish, 2015). Bersyukur juga

terbukti memicu peningkatan motivasi prososial dan perilaku yang mendukung fungsi-fungsi organisasi (Ma et al., 2017; Tekauchi et al., 2015; Stellar et al., 2017).

Bersyukur ternyata mudah sekali dijumpai di masyarakat Indonesia. Sebagai contoh dalam situasi yang tidak baik sekalipun seperti kecelakaan, masyarakat Indonesia cenderung melihat keuntungan dibalik kerugian antara lain dengan berkata "Untung hanya motornya yang lecet, badan kita masih sehat". Cain (2018) mendefinisikan Bersyukur atau *Gratitude* dalam lingkungan kerja sebagai kecenderungan untuk menyadari dan berterima kasih atas aspek pekerjaan yang bervariasi dan berdampak pada kehidupan seseorang. Bersyukur dapat terjadi dan dialami dalam situasi apapun, tidak terlepas saat melakukan tanggung jawab pekerjaan.

Akan tetapi, kekhasan dari bersyukur bagi masyarakat Asia khususnya Indonesia membuat hasil penelitian yang berbeda dan cenderung inkonsisten jika mengacu pada subjek lain di luar Asia. Misalnya penelitian dari Spence et.al. (2014) yang menemukan bahwa Bersyukur berkontribusi rendah ($R^2= 0,15\%$) terhadap PKO, sedangkan Fauziyyah & Luzvinda (2017) yang melakukan penelitian di Indonesia menemukan kontribusi yang cukup tinggi ($R^2= 33,7\%$). Oleh karena itu, hubungan antara bersyukur dengan PKO tampaknya memerlukan variabel intervening, dalam hal ini variabel moderator untuk menjawab inkonsistensi ini. Variabel moderator berfungsi mengatur (meningkatkan atau menurunkan) peran dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Ding et al. (2020) mengungkapkan bahwa dukungan organisasi terbukti menjadi penghubung dari perasaan positif (seperti Bersyukur) terhadap perilaku prososial yang oleh Ma et al. (2017) disebut juga PKO. Einsenberger

et al (2002) mendefinisikan dukungan organisasi sebagai rasa percaya bahwa organisasi dapat mengakui kontribusi karyawan selama bekerja dan memperhatikan kesejahteraan karyawan. POS yang tinggi menimbulkan rasa tenang dan kepercayaan sehingga akan mendorong munculnya perasaan bersyukur yang dapat memunculkan PKO. Beberapa penelitian lain terkait peran POS terhadap PKO menunjukkan hasil yang signifikan dan positif (Detnakarin & Rurrkhuum, 2019; Siregar & Hadiyani, 2019; Osman et.al, 2015). Oleh karena itu, POS dinilai dapat menjadi variabel yang dapat memoderasi hubungan bersyukur dan PKO.

Mempertimbangkan kondisi pandemi, dimana masih terdapat perbedaan tanggapan terhadap kebijakan organisasi, khususnya WFH, maka persepsi terhadap WFH perlu dipertimbangkan dalam hubungan bersyukur dan PKO. Perbedaan persepsi terhadap WFH menjadi hal yang menarik untuk diperhatikan karena persepsi dan sikap terhadap stimulus dapat menjadi prediktor bagi perilaku yang nampak (Ajzen, 2005 p.112). Apabila seseorang mempersepsikan stimulus (dalam hal ini WFH) dengan positif maka memungkinkan tampilnya perilaku yang positif bagi organisasi. Mempertimbangkan masa pandemi maka perlu diketahui bagaimana persepsi partisipan terhadap WFH. Positif atau negatif persepsi terhadap WFH diduga turut mempengaruhi hubungan Bersyukur dengan PKO di masa pandemi.

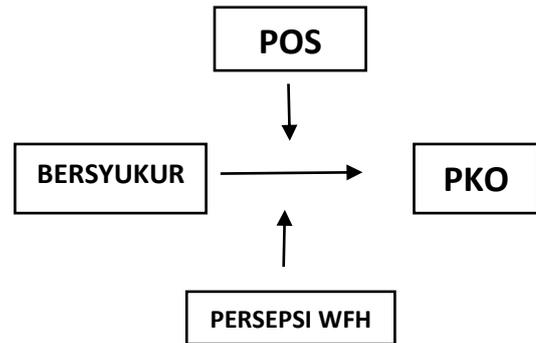
Berdasarkan paparan di atas maka penelitian ini berhipotesis sebagai berikut:

H1: POS berperan sebagai moderator antara bersyukur dengan PKO. Peran bersyukur terhadap PKO akan lebih besar ketika karyawan merasakan PKO yang tinggi.

H2: Persepsi terhadap WFH berperan

sebagai moderator antara bersyukur dengan PKO. Peran bersyukur terhadap PKO akan lebih besar ketika persepsi terhadap WFH positif.

Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka model penelitian

Metode

Penelitian ini merupakan studi inferensial menggunakan design kuantitatif non-eksperimental dengan pendekatan korelasional. Pendekatan korelasional bertujuan untuk mengukur hubungan antara 2 atau lebih variabel pada sejumlah partisipan (Gravetter & Forzano, 2012).

Variabel yang akan diuji adalah PKO (*Dependent Variable*) dan bersyukur (*Independent Variable*) dengan melibatkan variabel moderator yaitu POS dan persepsi terhadap WFH. Penelitian memasukkan kedua variabel moderator karena dianggap dapat mempengaruhi peranan *independent variable* terhadap *dependent variable* yang sudah ditemukan sebelumnya (Gravetter dan Forzano, 2012).

Penelitian dilakukan terhadap karyawan B Group yang bergerak di bidang pendidikan, dengan menggunakan teknik *convenience sampling* yaitu mengambil sampel tanpa memperhatikan strata dalam anggota populasi (Sugiarto et al., 2001). Batasan partisipan yang tidak turut dalam penelitian adalah karyawan *outsourc* dan dengan masa kerja di bawah 3 bulan. Jumlah partisipan yang diperoleh 122 karyawan dengan gambaran karakteristiknya dapat dilihat pada Tabel 1. Pengumpulan data dilakukan secara online menggunakan *google form*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan regresi sederhana dilanjutkan dengan uji SEM untuk melihat kesesuaian model struktural penelitian serta besaran koefisien regresi.

Tabel 1. Gambaran partisipan penelitian

Aspek	Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	42	34,43 %
	Perempuan	80	65,57 %
Lama Bekerja	0-1 tahun	11	9 %
	1-3 tahun	26	21.3 %
	3-5 tahun	27	22.1 %
	5-10 tahun	33	27 %
	>10 tahun	25	20.5 %
Jabatan	Staff	37	30.3 %
	Officer	41	33.6 %
	Supervisor	29	23.8 %
	Manager	12	9.8 %
	Senior Manager	3	2.5 %
Tipe Pekerjaan	<i>Human Resource</i>	36	29.5 %
	Operasional	37	30.3 %
	IT	14	11.5 %
	Marketing	9	7.4 %
	<i>Finance</i>	6	4.9 %
	Guru	15	12.3 %
	<i>Maintenan</i> <i>Learning&Develo</i> <i>pment</i>	4	3.3 %
Durasi WFH	0 – 2 minggu	5	4.1 %
	2 – 4 minggu	1	0.8 %
	4 – 8 minggu	8	6.6 %
	Di atas 8 minggu	108	88.5 %

Uji *Confirmatory Factor Analysis* dilakukan terhadap keempat alat ukur untuk mengidentifikasi kesesuaian butir-butir dan dimensi dengan konstruk yang diukur oleh

butir tersebut. Variabel PKO diukur menggunakan alat ukur dari Podsakoff et al. (1990) yang terdiri dari 19 pernyataan dalam bentuk skala likert (rentang skala 7) untuk mengukur 5 dimensi; *altruism, courtesy, sportsmanship, conscientiousness* dan *civic-virtue*. Pengukuran bersyukur menggunakan *Gratitude at Work Scale* (GAWS) oleh Cain (2018) yang terdiri dari 10 pertanyaan unidimensional, dalam bentuk skala likert (rentang skala 5) dan terdiri dari gabungan 2 dimensi yaitu *Supportive Work Environment dan Meaningful Work*. Selanjutnya, variabel POS diukur dengan *The Perceived Organizational Support Scale* yang dikembangkan oleh Eisenberger et al. (1997) yang memiliki 7 pernyataan, dalam bentuk skala likert (rentang skala 7). Variabel terakhir diukur dengan alat ukur unidimensional Persepsi terhadap WFH yang dikembangkan oleh peneliti dengan 21 pernyataan dalam bentuk skala likert (rentang skala 5).

Uji reliabilitas keempat variabel menggunakan perhitungan alpha cronbach (α) memperlihatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 2. Ringkasan hasil uji reliabilitas

Variabel	α	Items (n)
PKO	.837	19
Bersyukur	.814	10
POS	.831	8
Persepsi terhadap WFH	.897	21

Uji *confirmatory factor analysis* (CFA) terhadap keempat variabel penelitian memperlihatkan hasil yang menunjukkan bahwa keempatnya dianggap fit dengan data empirik. Acuan yang digunakan dalam hal ini adalah kriteria *goodness of fit index* dari Hair (2010) antara lain: $p \text{ value} \geq 0.05$; $RMSEA < 0,08$; namun Wijanto (2008) berpendapat jika skor $p \text{ value} < 0.05$, maka *goodness of fit* masih dapat terpenuhi dengan melihat minimal 3 skor *Goodness of fit* lainnya untuk menyatakan model fit ($CFI/RFI/NFI/IFI/GFI/AGFI > 0,90$). Hasil

uji CFA keempat variabel dapat dilihat pada Tabel 3.

Hasil

Pengujian hipotesis 1 dan 2 dilakukan melalui uji model struktural berdasarkan SEM, sedangkan efek moderasinya dihitung lebih lanjut dengan menggunakan teknik PROCESS. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4 di bawah ini.

Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 terbukti. Dalam hal ini bersyukur terbukti memengaruhi PKO secara langsung maupun ketika dimoderasi oleh variabel POS. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa variabel POS secara signifikan ($t > 1,96$ dan $p < 0,05$) mampu memberikan efek moderasi. Keberadaan POS ditemukan dapat meningkatkan peran bersyukur terhadap PKO. Hal ini dapat dilihat dari koefisien R^2 yang meningkat dari 0,249 atau 24,9% (tanpa moderator sebagai moderator) menjadi 0,4072 atau 40,72% ketika POS masuk dalam model penelitian. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 5.

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa persepsi terhadap WFH dapat memoderasi pengaruh bersyukur terhadap PKO ternyata tidak terbukti. Dalam hal ini, ditemukan nilai $t < 1.96$ yang mengartikan bahwa efek moderasinya tidak dapat diproses lebih lanjut.

Berdasarkan diagram *scatterplot* (lihat Gambar 2) dapat dilihat bahwa hubungan positif yang kuat dan eksponensial antara bersyukur dan PKO terlihat pada kelompok dengan POS yang tinggi (warna kuning). Namun hal ini tidak terlihat pada kelompok POS dengan nilai sedang (hijau) maupun rendah (biru). Hal ini menunjang pembuktian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa peran bersyukur terhadap PKO akan lebih besar ketika karyawan merasakan POS tinggi.

Pembahasan

Beberapa penelitian sebelumnya mendukung hasil hipotesis pertama seperti Shagirbasha (2018) dan Detnakarin & Rurkkhum (2019) yang menemukan POS dapat menjadi moderator PKO. Selain itu, Beshlideh et al. (2018) dan Pradesa et al. (2013) juga menyimpulkan bahwa semakin kuat dan positif karyawan mempersepsikan dukungan dari organisasi maka karyawan akan menampilkan PKO.

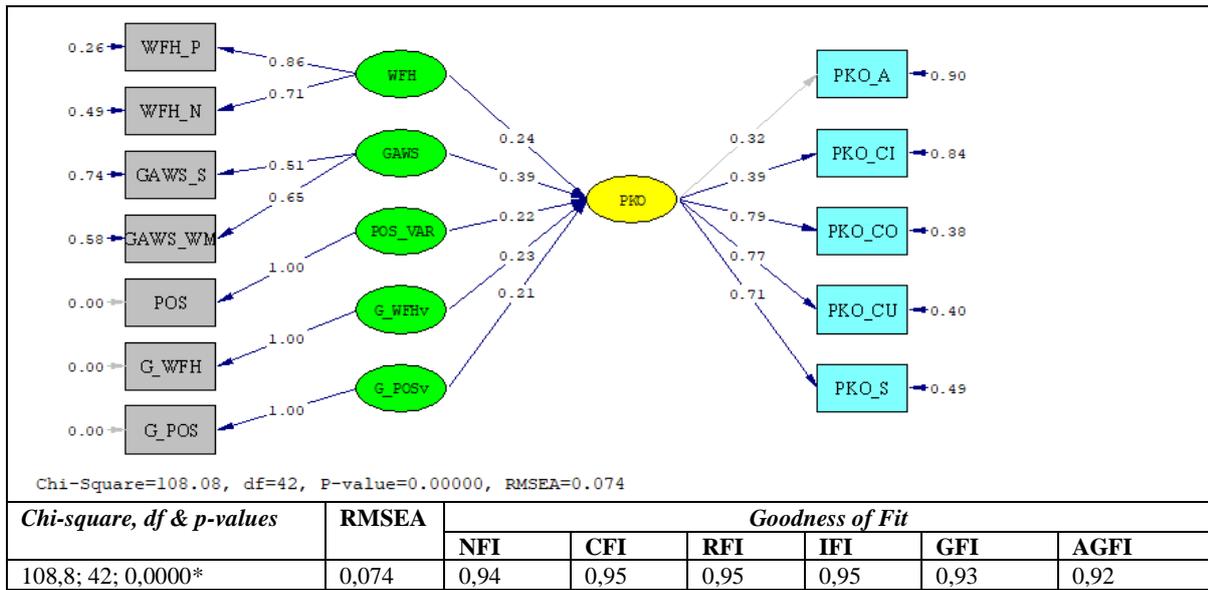
Melalui analisa tambahan (lihat Gambar 4), ditemukan hal baru dan unik berkaitan dengan PKO yang terjadi pada masa krisis seperti pandemi. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa dimensi PKO yang paling sering muncul sebagai perilaku kerja adalah *Altruism* (Ma et al., 2017) dan *Conscientiousness* (Cain et al., 2018).

Berbeda dengan itu, penelitian menemukan peran dari dimensi *Civic Virtue* (lihat Gambar 2; $\lambda_y = 0,79$) yang paling kuat dalam perilaku kerja karyawan. Artinya, karyawan cenderung ingin bertanggung jawab dan berbuat baik demi menjaga organisasi tetap berjalan stabil. Kemunculan *Civic Virtue* yang kuat dapat dipengaruhi oleh jenis bersyukur yang berbeda dan unik pada masyarakat Indonesia. Rostiana (2020) menemukan bahwa rasa syukur dipengaruhi oleh aspek spiritualitas pada masyarakat Indonesia. Masyarakat yang memiliki religiusitas tinggi akan memiliki rasa syukur yang tinggi sehingga terdorong berbuat baik dan tulus sesuai ajaran agama yang dianutnya. Stellar et al. (2017) mendukung dan memberikan kesimpulan bahwa bersyukur adalah *the self-transcendent emotions* yang mendorong perilaku positif. Hasil tersebut semakin menegaskan peran bersyukur yang vital dalam membentuk PKO khususnya pada masyarakat Indonesia dalam kondisi pandemi.

Tabel 3. Hasil uji CFA alat ukur penelitian

Variabel	Chi-square, df & p-values	Jumlah butir	Goodness of Fit (GOF)						
			RMSEA	NFI	CFI	RFI	IFI	GFI	AGFI
PKO (Podsakoff et. al, 1990)	3,78; 5; 0,58183	19	0,000	0,98	1,00	0,96	1,00	0,99	0,96
GAWS (Cain, 2018)	24,44; 18; 0,14124	9	0,054	0,98	0,99	0,95	0,99	0,96	0,89
POS Scale (Eisenberger, 1997)	20,23; 14; 0,1230	7	0,061	0,97	0,99	0,96	0,99	0,95	0,91
Persepsi WFH (Ezra & Rostiana, 2020)	277,45; 184; 0,00001	21	0,075	0,90	0,94	0,90	0,94	0,68	0,90

Tabel 4. Hasil uji model struktural



Ket: **G_WFHv**: Moderasi variabel Persepsi dalam model; **G_POSv**: Moderasi variabel POS dalam model.

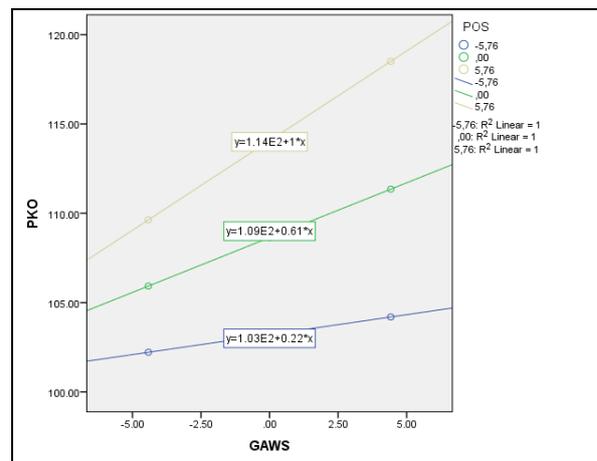
*) p-values di bawah 0,05 (Wijanto, 2008) maka melihat minimal 3 nilai *Goodness of fit* (GOF) untuk menyatakan model fit (CFI/RFI/NFI/ IFI/GFI/AGFI > 0,90).

Tabel 5. Ringkasan hasil uji model penelitian

Analisa Model	R	R ²	sig	t
B → PKO	.499	.299	.00	-
B x POS → PKO	.638	.407	.005	2.83
B x PWFH → PKO	.573	.328	.07	1.81*

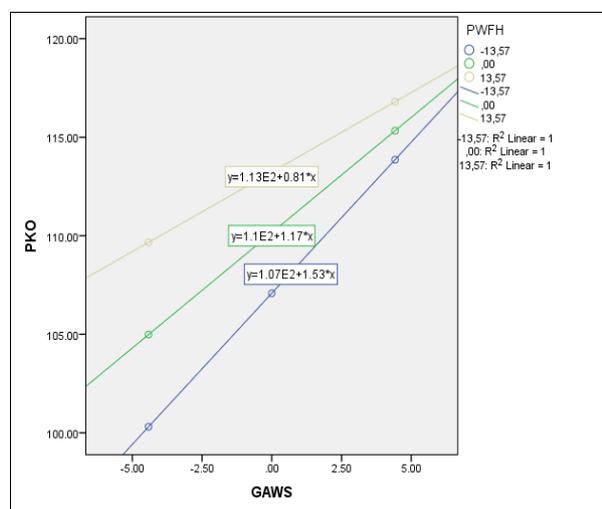
Ket: **B**: Bersyukur; **PKO**: Perilaku Kewarganegaraan Organisasional; **POS**: Perceived Organizational Support; **PWFH**: Persepsi terhadap WFH.

*) t-values <1.96 (tidak signifikan)



Gambar 2. Scatterplot Moderator POS Melalui *scatterplot* (lihat Gambar 3) ditemukan bahwa hubungan positif yang kuat dan eksponensial antara bersyukur dan

PKO terlihat pada semua kelompok variabel PWFH baik yang memiliki persepsi WFH positif (kuning), netral (hijau) maupun negatif (biru). Artinya, persepsi WFH terbukti tidak dapat berperan sebagai moderator dalam hubungan bersyukur dengan PKO. Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa hubungan antara bersyukur dengan PKO tidak dapat “diatur” oleh kebijakan WFH. Namun dengan terbuhtinya hipotesis 1, dapat dikatakan bahwa PKO lebih terkait dengan kebijakan yang sifatnya mendukung dan memfasilitasi tugas karyawan sehingga mendorong mereka untuk melakukan tindakan PKO.

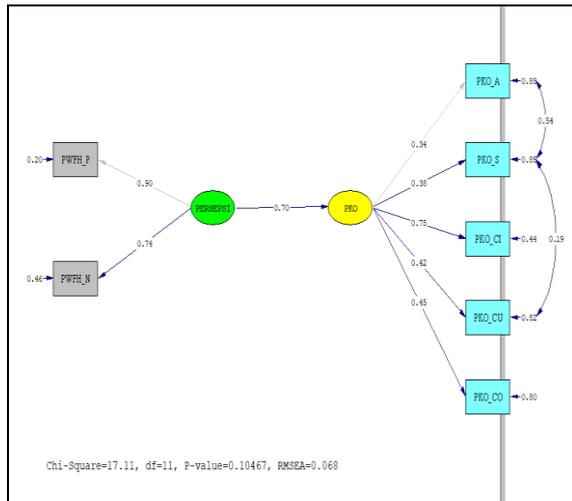


Gambar 3. Scatterplot Moderator PWFH

Alasan lain yang juga dapat diungkapkan terkait kegagalan persepsi WFH sebagai moderator antara lain kemungkinan karena adanya *civic virtue* yang kuat dari partisipan. Organ (1988) mengatakan bahwa orang yang memiliki *civic virtue* akan senantiasa mendukung organisasi dan menghadiri kegiatan secara sukarela dalam situasi apapun. Oleh karena itu, karyawan akan tetap selalu mendukung perusahaan (menunjukkan PKO) dan tidak bergantung pada persepsi negatif maupun positif terhadap WFH. Rasa syukur yang dimiliki sudah cukup untuk meningkatkan perilaku PKO tanpa perlu dimoderasi persepsi WFH.

Meskipun persepsi WFH tidak terbukti perannya sebagai moderator, namun persepsi WFH terbukti berperan secara langsung terhadap PKO. (lihat Gambar 4; $T = 0.70$). Penerapan WFH mengakibatkan ketidakjelasan batasan antara waktu kerja dan di luar kerja atau disebut oleh Dohl et al. (2000 dalam Spieler et al., 2017) sebagai *work-non work boundaries*. *Boundary theory* (Barnett & Baruch, 1985; Marks, 1977; Sieber, 1974; dalam Bulger et al., 2007) mengungkapkan terdapat dua tipe *boundaries* yaitu *boundary strength at home* (BSH) dan *boundary strength at work* (BSW). Semakin karyawan positif dan fokus dengan pekerjaan (menghiraukan BSH dan BSW) maka akan menunjukkan *contextual performance*; berkaitan erat dengan PKO (Borman & Motowidlo, 1993), yang baik (Nuraini & Suyasa, 2019).

Fischer (2017) memberi penekanan bahwa semakin jauh jarak antara stimulus dengan nilai personal maka perilaku konsumen akan cenderung tidak sesuai harapan. Hal ini berarti perilaku yang diharapkan dapat muncul ketika individu dekat dan menyukai stimulus atau dengan kata lain memiliki persepsi yang positif. Persepsi dan sikap terhadap stimulus dapat menjadi prediktor bagi perilaku yang nampak (Ajzen, 2005 p.112). Beberapa argumen dan penelitian di atas memberikan penjelasan peranan persepsi WFH terhadap PKO secara langsung dimana PKO akan muncul pada karyawan dengan persepsi WFH yang positif.



Gambar 4. Peran langsung PWFH terhadap PKO

Simpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa bersyukur berperan terhadap PKO. Artinya, semakin tinggi rasa syukur yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi (semakin sering) perilaku kewarganegaraan organisasional yang ditampilkan oleh karyawan. Lebih lanjut, hubungan yang sudah terjadi ini akan semakin meningkat apabila terdapat peran dukungan organisasi yang dipersepsikan secara pas, tepat dan positif oleh karyawan.

Sistem kerja yang populer di masa pandemi yaitu WFH ternyata dipersepsikan secara berbeda. Karyawan yang memiliki persepsi positif terhadap WFH akan lebih mudah untuk melakukan PKO yang tentu sangat diperlukan organisasi di saat-saat seperti ini. Namun persepsi WFH sebagai moderator antara bersyukur dengan PKO ternyata tidak signifikan.

Saran

Dengan terbuktinya peran dukungan organisasi sebagai moderator, maka diharapkan organisasi dapat memberikan dukungan tidak hanya materiil melainkan juga dukungan psikologis kepada karyawan. Misalnya menciptakan berbagai kegiatan kebersamaan secara online, memberikan

bantuan untuk menjaga kesehatan. Selain itu para atasan juga dapat memberikan perhatian secara lebih personal kepada bawahan. Selain perusahaan, antar karyawan juga perlu untuk saling mendukung dan menciptakan suasana kondusif dalam bekerja. Sebagai contoh tidak menyebarkan berita-berita yang dapat mengkhawatirkan, saling menjaga kesehatan, saling menghargai pekerjaan, berbagi makanan atau cerita kehidupan, dan sebagainya. Hal ini perlu dilakukan agar karyawan saling berbagi energi positif dan rasa syukur dapat meningkat.

Acknowledgement

Karya ini didukung oleh Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

Daftar Pustaka

- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, personality, and behavior*. UK: McGraw-Hill Education.
- Beshlideh, K., Sharifi, R., Hashemi, S. E., & Naami, A. (2018). Testing a model of perceived organizational support, citizenship behavior, commitment, job satisfaction and leader-member exchange as consequences of servant leadership in cement factory employees in Kermanshah. *International Journal of Psychology, 12*(2), 169-196. doi: 10.24200/IJPB.2018.115440.
- Bolino, M. C., Harvey, J., Hsiung, H.-H., & LePine, J. A. (2015). "Well, I'm tired of tryin'!" organizational citizenship behavior and citizenship fatigue. *Journal of Applied Psychology, 100*(1), 56-74. doi:https://doi.org/10.1037/a0037583
- Bolino, M. C., Klotz, A. C., & Turnley, W. H. (2016). The unintended consequences of organizational citizenship behaviors

- for employees, teams, and organizations. In P. M. Podsakoff, S. B. Mackenzie, & N. P. Podsakoff, *The Oxford Handbook of Organizational Citizenship Behavior*. doi:10.1093/oxfordhb/9780190219000.001.0001
- Borman, W. C. (2004). The concept of organizational citizenship. *Current Directions in Psychological Science*, 13, 238-241. doi:https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2004.00316.x
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, & W. C. Borman, *Personnel Selection in Organizations* (pp. 71-98). New Jersey: Wiley. doi:https://scholarcommons.usf.edu/psy_facpub/1111
- Bulger, C. A., Hoffman, M. E., & Matthews, R. A. (2007). Work and personal life boundary management: Boundary strength, work/personal life balance, and the segmentation-integration continuum. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(4), 365-375. doi:https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.4.365
- Cain, I. H., Cairo, A., Duffy, M., Meli, L., Rye, M. S., & Worthington Jr, E. L. (2018). Measuring gratitude at work. *Journal of Positive Psychology*, 14(4), 440-451. doi:https://doi.org/10.1080/17439760.2018.1484936
- Colquitt, J. A., Rodell, J. B., Zapara, C. P., Scott, B. A., Long, D. M., Conlon, D. E., & Wesson, M. J. (2013). Justice at the Millennium, a decade later: A meta-analytic Test of social exchange and affect-based perspectives. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 199-236. doi:https://doi.org/10.1037/a0031757
- Danish, R. Q., Humayon, A. A., Shahid, A. U., Ahmad, H. W., & Murtaza, G. (2015). Relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior; a study of employees in National Highway Authority of Pakistan. *American Journal of Economics, Finance and Management*, 1(3), 195-199.
- Detnakarin, S., & Rurkkhum, S. (2019). Moderating effect of perceived organizational support on human resource development practices and organizational citizenship behavior. *Journal of Asia-Pacific Business*, 20(3), 215-234. doi:https://doi.org/10.1080/10599231.2019.1647078
- Ding, H., Yu, E., & Li, Y. (2020). Linking perceived organizational support for strengths use to task performance. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 48(3), 1-10.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820. doi:https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.5.812
- Eisenberger, R., Rhoades, L., Sucharski, I. L., Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573. doi:https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.565
- Fauziyyah, A., Luzvinda L. (2017). Effect of job satisfaction and gratitude on organizational citizenship behavior. *TAZKIYA Journal of Psychology*, 22(1), 1-13. doi:10.15408/tazkiya.v22i1.8145
- Fischer, A. R. (2017). Perception, attitudes, intentions, decisions and actual behavior. In G. Emilien, *Consumer perception of product risks and benefit* (pp. 303-317).

- New York: Springer International Publishing.
- Gravetter, F. J., & Forzano, L.-A. B. (2012). *Research methods for the behavioral sciences 4th edition*. Belmont: Wadsworth Cengage Learning.
- Guilford, J. P. (1954). *Psychometric methods second edition*. Tokyo: Kougakusha.
- Habeeb, S. (2019). Relation between organizational citizenship behavior, workplace spirituality and job performance in BFSI sector in India. *Problems and Perspectives in Management*, 17(1), 176-188. doi:10.21511/ppm.17(1).2019.16
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010) *Multivariate data analysis*. (7th Edition). New York: Pearson
- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, 9, 131-146. doi:https://doi.org/10.1002/bs.3830090206
- Koopman, J., Lanaj, K., & Scott, B. A. (2016). Integrating the bright and dark sides of OCB: A daily investigation of the benefits and costs of helping others. *Academy of Management Journal*, 59, 414-435. doi:https://doi.org/10.5465/amj.2014.0262
- Ma, L. K., Tunney, R. J., & Ferguson, E. (2017). Does gratitude enhance prosociality?: A meta-analytic review. *Psychology Bulletin*, 143(6), 601-635. doi:https://doi.org/10.1037/bul0000103
- Nuraini, L., & Suyasa, P. T. (2019, Oktober). Apakah bekerja secara flexytime mendukung contextual performance karyawan? *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, 3(2), 339-347. doi:2579-6356
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington: Lexington Books.
- Osman, A., Othman, Y. H., 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. doi:10.5539/ass.v11n21p174
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142. doi:https://doi.org/10.1016/1048-9843(90)90009-7
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563. doi:https://doi.org/10.1177/01492063002600307
- Pradesa, H. A., Setiawan, M., Djumahir, & Rahayu, M. (2013). The relationships of perceived organizational support (POS) with positive work behavior: mediating role of job satisfaction, affective commitment, and felt obligation. *IOSR Journal of Business and Management*, 13(3), 23-34. doi:https://doi.org/10.26486/psikologi.v19i1.598
- Pranata, S. P., Sitiari, N. W., & Yasa, P. S. (2020). The effect of organizational citizenship behavior (OCB) towards work stress and performance of employees in income agency regional city of Denpasar.

- Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 7(1), 65-72. doi:<https://doi.org/10.22225/jj.7.1.1654.65-72>
- Qiu, Y., Lou, M., Zhang, L., & Wang, Y. (2020). Organizational citizenship behavior motives and thriving at work: The mediating role of citizenship fatigue. *Sustainability*, 12(2231), 1-17. doi:<https://doi.org/10.3390/su12062231>
- Rostiana. (2020). Integrative happiness model: Spiritual aspects as the local content of Indonesian happiness. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 439, 643-648. doi:10.2991/assehr.k.200515.106
- Shagirbasha, S. (2018). Mask it with emotions – A study of the role of emotional behavior among information technology employees. *International Journal of Business and Information*, 13(4), 405-426. doi:10.6702/ijbi.201812_13(4).0001
- Siregar, H. M., & Hadiyani, S. (2019). The influence of perceived organizational support on organizational citizenship behavior to employees of PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero). *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 4(2), 325-326. doi:2455-9024
- Spence, J.R., Brown, D.J., Keeping, L.M., Lian, H. (2014). Helpful today, but not tomorrow? Feeling grateful as a predictor of daily organizational citizenship behaviors. *Personnel Psychology*, 67, 705-738. doi: 10.1111/peps.12051
- Spieler, I., Scheibe, S., Robnagel, C., & Kappas, A. (2017). Help or hindrance? day-level relationships between flextime use, work–nonwork boundaries, and affective well-being. *Journal Of Applied Psychology*, 201(1), 67-87. doi:<http://dx.doi.org/10.1037/apl0000153>
- Stellar, J. E., Gordon, A. M., Piff, P. K., Cordaro, D., Anderson, C. L., Bai, Y., . . . Keltner, D. (2017). Self-transcendent emotions and their social functions: Compassion, gratitude, and awe bind us to others through prosociality. *Emotion Review*, 1-8. doi:<https://doi.org/10.1177/1754073916684557>
- Sugiarto, Siagian, D., Sunaryanto, L. T., & Oetomo, D. S. (2001). *Teknik sampling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Takeuchi, R., Bolino, M. C., & Lin, C.-C. (2015). Too many motives? The interactive effects of multiple motives on organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 100(4), 1239-1248. doi:<https://doi.org/10.1037/apl0000001>
- Wei, Y.-C. (2014). The benefits of organizational citizenship behavior for job performance and the moderating role of human capital. *International Journal of Business and Management*, 9(7), 87-99. doi:10.5539/ijbm.v9n7p87
- Wijanto, S. H. (2008). *Structural equation modeling dengan LISREL 8.8 konsep & tutorial*. Yogyakarta: Graha Ilmu.