

**PENGARUH KOMUNIKASI, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB), DAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORTS TERHADAP KINERJA PEGAWAI
(Studi Pada Pegawai PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Kutoarjo)**

Annisa Amalina Sulistyowati

annsaml.n.s@gmail.com

Ridwan Baraba

barabaridwan@umpwr.ac.id

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Purworejo

ABSTRAK

PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Kutoarjo perlu menerapkan sistem manajemen kinerja yang baik untuk meningkatkan kinerja pegawai. Ada banyak factor yang mempengaruhi kinerja pegawai, diantaranya adalah factor komunikasi, organizational citizenship behavior, dan perceived organizational supports.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh komunikasi terhadap kinerja, menguji pengaruh organizational citizenship behavior terhadap kinerja, dan menguji pengaruh perceived organizational supports terhadap kinerja. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Kutoarjo. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 97 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan alternatif pilihan jawaban menggunakan skala likert yang masing-masing di uji cobakan dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Alat analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, dan *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai

Kata kunci: Komunikasi, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, *Perceived Organizational Support* dan Kinerja Pegawai

A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia sangat berperan dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan, serta dapat menentukan pencapaian perusahaan secara nyata dengan sumber daya yang tersedia. Kesuksesan dan keberlangsungan sebuah organisasi tidak terlepas dari peran serta kinerja sumber daya manusia melalui kualitas kerja yang diberikannya. Sumber daya manusia dengan kinerja yang baik dan berkualitas diharapkan dapat mendorong pencapaian keunggulan kompetitif dari organisasi. Sejalan dengan itu diperlukannya tuntutan kinerja dan peningkatan kinerja dari tiap individu guna mencapai tujuan tersebut (Budiasa, 2021:1).

Menurut Mangkunegara (2017:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Afandi (2018:84) hasil kerja (proses) yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, maka kinerja pegawai harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi.

Menurut kasmir (2016:182) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan

dalam suatu periode tertentu. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya adalah komunikasi ((Sedarmayanti, 2011:368), *Citizenship Behavior* (Colquitt dalam Kasmir 2015:183), dan dukungan organisasi (Simanjuntak, 2011:11).

Menurut Mangkunegara (2017:145) komunikasi merupakan proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Menurut Afandi, (2018:47) Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, dan sebagai panduan yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media dengan tujuan mengubah sikap, pandangan, dan perilaku. Wibowo (2019:166) mengatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari satu pihak baik individu, kelompok atau organisasi sebagai *sender* kepada pihak lain sebagai *receiver* untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon balik kepada *sender*.

Titisari (2019:5) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku meliputi menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan nilai tambah pegawai yang merupakan salah satu bentuk perilaku proposial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag dan Resckhe, 1997:1). Menurut Afandi (2018:181) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya. Sedangkan menurut Organ dalam Titisari (2019:6) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku pegawai perusahaan yang ditunjuk untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktivitas individual pegawai.

Menurut Robbins dan Judge dalam Kaswan (2015:230) *Perceived Organizational Supports* atau persepsi dukungan organisasi dapat didefinisikan sebagai persepsi pegawai mengenai sejauh mana pegawai percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002:711) Teori *Perceived Organizational Supports* atau persepsi dukungan organisasi berasumsi bahwa pegawai mempersonifikasikan organisasi, menyimpulkan sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, dan membalas dukungan yang dirasakan tersebut dengan peningkatan komitmen, kesetiaan, dan kinerja. Menurut Eisenberger *et al.*, dalam Nielsen (2006:2) *Perceived Organizational Supports* atau persepsi dukungan organisasi berasumsi bahwa menentukan kesediaan organisasi untuk berpartisipasi dalam pertukaran ini dengan menghargai peningkatan upaya kerja dan memenuhi kebutuhan sosio-emosional, karyawan mengembangkan persepsi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (*Perceived Organizational Supports: POS*)

Objek penelitian ini yaitu PT. PLN (Persero) ULP Kutoarjo. PT. PLN (Persero) ULP Kutoarjo berlokasi di Jl. Pangeran Diponegoro No. 110, Kembang Arum, Kutoarjo, Kec.

Kutoarjo, Kab. Purworejo, Jawa Tengah 54214. PT. PLN (Persero) ULP Kutoarjo merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang kelistrikan

Fenomena yang terjadi pada objek penelitian terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan kinerja pegawai kurang maksimal. Permasalahan tersebut antara lain adanya beberapa pegawai yang menunda pekerjaan terlalu lama mengakibatkan pekerjaan menumpuk, sehingga pada saat mendekati batas waktu pegawai cenderung akan tergesa-gesa dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Sedangkan hasil wawancara pada salah satu pegawai di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kutoarjo kurang efektifnya komunikasi yang terjadi antar pimpinan dengan pegawai. Dimana dalam penyampaian pesan terjadi perbedaan dalam penerimaan tanggapan dan biasanya terkait dengan tugas pegawai sehingga menimbulkan salah persepsi dan komunikasi kurang lancar seperti bahasa yang disampaikan kurang baik sehingga karyawan kurang memahami satu sama lain.

Namun selain fenomena tersebut juga terdapat perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai yang masih kurang maksimal, hal ini terlihat dari kurangnya sikap tolong menolong antar pegawai, khususnya pegawai bagian lapangan ketika mengalami *overload* yang sudah dikejar target.

Namun demikian ada fenomena *perceived organizational supports* yang masih dirasakan pegawai PT. PLN Kutoarjo seperti pegawai merasa kurang dihargai oleh organisasi dikarenakan kurang dekatnya pemimpin terhadap pegawai. Selain itu pemimpin juga kurang dapat memberikan rangsangan motivasi non finansial seperti fasilitas seminar atau pelatihan non teknis untuk pegawai sehingga persepsi yang diterima oleh pegawai bahwa organisasi kurang mendukung perkembangan pegawai.

Berdasarkan fenomena yang telah di uraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dikarenakan pentingnya mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Kutoarjo, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul pengaruh Komunikasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) , dan *Perceived Organizational Supports* terhadap Kinerja Pegawai.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah Komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai?
3. Apakah *Perceived Organizational Supports* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai?

C. KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

1. KAJIAN TEORI

a. Kinerja

Afandi (2018:83) mendefinisikan kinerja adalah kesediaan seorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Menurut Mangkunegara (2017:67) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang

dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kasmir (2019:182) berpendapat bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

b. Komunikasi

Menurut Mangkunegara (2017:145) komunikasi merupakan proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Selain itu Menurut Afandi (2018:47) Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, dan sebagai panduan yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media dengan tujuan mengubah sikap, pandangan, dan perilaku. Sedangkan Wibowo (2019:166) mengatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari satu pihak baik individu, kelompok atau organisasi sebagai *sender* kepada pihak lain sebagai *receiver* untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon balik kepada *sender*.

c. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

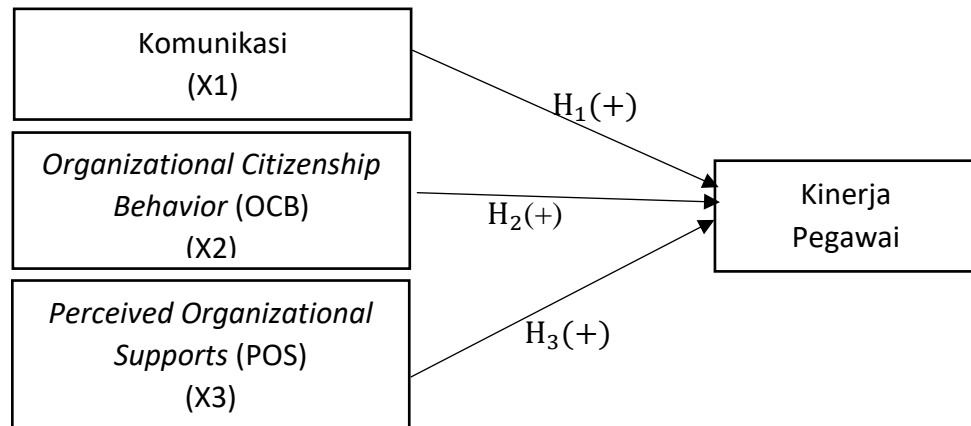
Titisari (2019:5) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Sedangkan Menurut Afandi (2018:181) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya. Sedangkan menurut Organ dalam Titisari (2019:6) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku pegawai perusahaan yang ditunjuk untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktivitas individual pegawai.

d. *Perceived Organizational Supports*

Menurut Robbins dan Judge dalam Kaswan (2015:230) *Perceived Organizational Supports* atau persepsi dukungan organisasi dapat didefinisikan sebagai persepsi pegawai mengenai sejauh mana pegawai percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Sedangkan menurut Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002:711) Teori *Perceived Organizational Supports* atau persepsi dukungan organisasi berasumsi bahwa pegawai mempersonifikasikan organisasi, menyimpulkan sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, dan membalas dukungan yang dirasakan tersebut dengan peningkatan komitmen, kesetiaan, dan kinerja. Menurut Eisenberger *et al.*, dalam Nielsen (2006:2) *Perceived Organizational Supports* atau persepsi dukungan organisasi berasumsi bahwa menentukan kesediaan organisasi untuk berpartisipasi dalam pertukaran ini dengan menghargai peningkatan upaya kerja dan memenuhi kebutuhan sosio-emosional, karyawan mengembangkan

persepsi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (*Perceived Organizational Supports: POS*)

2. KERANGKA PIKIR



Gambar 1
Kerangka Pikir

Keterangan:

—————> : Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat

D. RUMUSAN HIPOTESIS

1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Menurut Suranto (2018:133) hubungan antara komunikasi dengan kinerja organisasi secara sederhana dapat dideskripsikan, bahwa efektivitas komunikasi akan meningkatkan kinerja. Dengan komunikasi yang baik, maka seluruh komponen dalam organisasi itu dapat secara sistematis bekerja dalam satu arah yang sama sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Dengan komunikasi yang seharusnya dilakukan, maka akan memberikan pengaruh terhadap kinerja seseorang (Kasmir, 2019:199)

Pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai diperkuat oleh penelitian Idayanti *et al.*, (2020:34) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian dari Wandu (2022:28) juga menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Oleh sebab itu, rumusan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yaitu:

H1 : Komunikasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai

2. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Luthans (2006:251) individu yang menunjukkan OCB memiliki kinerja lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi. Organisasi yang sukses membutuhkan pekerja yang melakukan lebih dari tanggung jawab pekerjaan biasa mereka yang kemudian akan memberikan kinerja di atas harapan (Robbins dan Judge, 2017:19).

Hasil penelitian yang dilakukan Anwar (2021:42) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian dari Bustomi *et al.*, (2020:15) juga menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Oleh sebab itu, rumusan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yaitu:

H2 : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh

3. *Perceived Organizational Supports* (POS) terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Kaswan (2015:249) kinerja pegawai akan meningkat jika komponen dukungan organisasi mencakup pelatihan dan pengembangan, peralatan dan teknologi, standar kinerja, manajemen dan rekan kerja ada bersama pegawai. Dan kinerja pegawai akan menurun jika satu, dua atau seluruh faktor tersebut kurang atau tidak ada. Persepsi dukungan organisasi secara langsung dapat meningkatkan kinerja pegawai, pegawai yang merasa didukung organisasi cenderung melakukan kinerja dengan lebih baik (Nielsen, 2006:23)

Hasil penelitian yang dilakukan Agustyna dan Prasetyo (2020:35) menyatakan bahwa *Perceived Organizational Supports* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian dari Karlinda *et al.*, (2022:86) juga menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Supports* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Oleh sebab itu, rumusan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yaitu:

H3 : *Perceived Organizational Supports* (POS) berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai

E. METODE PENELITIAN

1. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

a. Kinerja

Menurut Bangun (2012:231) kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*).

Menurut Bangun (2012:234) menyatakan elemen untuk mengukur kinerja, yaitu sebagai berikut:

- 1) Jumlah pekerjaan
- 2) Kualitas pekerjaan
- 3) Ketepatan waktu
- 4) Kehadiran
- 5) Kemampuan kerjasama

b. Komunikasi

Menurut Afandi (2018:56), komunikasi adalah aktivitas dasar manusia dan dengan adanya komunikasi yang baik maka suatu perusahaan dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya apabila kurang atau tidak adanya komunikasi maka perusahaan akan macet atau berantakan.

Menurut Afandi (2018:64) dimensi dan indikator yang digunakan untuk mengukur komunikasi dalam organisasi yaitu:

- 1) Dimensi Penyampaian Tugas
 - a) Bijaksana

- b) Kesopanan
 - c) Kata yang tepat
 - d) Bahasa yang sopan dan halus
- 2) Dimensi Umpan Balik
- a. Penerimaan tanggapan dari pesan yang disampaikan
 - b. Penerimaan tanggapan dari informasi tugas
 - c. Penerimaan kepastian tugas
- c. Organizational Citizenship Behavior (OCB)**
- Menurut Titisari (2019:5) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja.
- Menurut Organ *et al.*, dalam Titisari (2019:7) dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau perilaku kewarganegaraan organisasi adalah sebagai berikut:
- 1) *Altruism* (sikap menolong)
 - 2) *Consciousness* (keperilakuan)
 - 3) *Sportsmanship* (sikap sportif)
 - 4) *Courtesy* (kebaikan)
 - 5) *Civic virtue* (administrasi organisasi)
- d. Perceived Organizational Supports**
- Menurut Kaswan (2015:230) *Perceived Organizational Supports* atau dukungan organisasi adalah sejauh mana pegawai percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka.
- Indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi *Perceived Organizational Supports* dalam penelitian ini mengutip pendapat (Kaswan, 2015:230) adalah sebagai berikut:
- 1) Penghargaan
 - 2) Kepedulian
 - 3) Kesejahteraan

2. PENGUJIAN INSTRUMENT PENELITIAN

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Product Moment* dengan melihat nilai *Pearson Correlation*. Suatu item pernyataan dikatakan valid atau benar jika memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih dari 0,3. Berdasarkan hasil uji validitas instrumen menunjukkan bahwa nilai *Pearson Correlation* dari semua indikator kinerja (Y), komunikasi (X1), *organizational citizenship behavior* (OCB) (X2) dan *perceived organizational supports* (X3) bernilai lebih dari 0,3 dan positif, sehingga dapat disimpulkan semua item pernyataan yang diajukan valid. Artinya semua butir pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat mengukur variabel penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan

reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Gozali, 2018:45). Kriteria yang dipakai adalah dengan melihat besarnya *Cronbach Alpha*. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,7. Berdasarkan uji reliabilitas instrumen menunjukkan bahwa semua indikator variabel menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut semuanya reliabel. Artinya pernyataan dalam kuesioner konsisten dalam mengukur konstruk atau variabel penelitian, sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data selanjutnya.

F. Hasil Penelitian

Tabel
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	<i>Standardized Coefficient Beta</i>	<i>p-value (sig)</i>	Keterangan
Komunikasi (X1)	0,192	0,040	Positif dan Signifikansi
<i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) (X2)	0,204	0,033	Positif dan Signifikansi
<i>Perceived Organizational Supports</i> (X3)	0,309	0,002	Positif dan Signifikansi

Sumber: data primer diolah, 2024

1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian dengan menggunakan uji analisis regresi linier berganda yang disajikan pada tabel 9 menunjukkan bahwa variabel komunikasi memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,192 (bernilai positif) dengan nilai signifikansi sebesar 0,040 ($< 0,05$). Sehingga hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis H_1 dalam penelitian ini diterima, artinya variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Kutoarjo.

Adanya pengaruh positif komunikasi terhadap kinerja pegawai PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Kutoarjo dapat dilihat dari tingkat jalannya komunikasi yang meliputi komunikasi penyampaian tugas, penerimaan tugas, pemberian arahan dan penyampaian gagasan. Artinya semakin baik tingkat kualitas berkomunikasi dalam PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Kutoarjo, maka akan semakin berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini sejalan dengan teori Suranto (2018:131) Hubungan antara komunikasi dengan kinerja organisasi secara sederhana dapat dideskripsikan, bahwa efektivitas komunikasi akan meningkatkan kinerja organisasi (Suranto, 2018:131). Dengan komunikasi yang baik, maka

seluruh komponen dalam organisasi dapat secara sistematis bekerja dalam satu arah yang sama sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing (Suranto, 2018:131).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Wandu (2022) dan Idayanti *et al.*, (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

2. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian dengan menggunakan uji analisis regresi linier berganda yang disajikan pada tabel 9 menunjukkan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,204 (bernilai positif) dengan nilai signifikansi sebesar 0,033 ($< 0,05$). Sehingga hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis H_2 dalam penelitian ini diterima, artinya variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Kutoarjo.

Adanya pengaruh positif *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja pegawai PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Kutoarjo dapat dilihat dari pegawai yang memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) tinggi akan mempunyai keinginan untuk meningkatkan kinerjanya dengan bersedia berkorban untuk organisasinya melakukan hal-hal diluar kewajibannya secara sukarela. Selain itu untuk mengukur *organizational citizenship behavior* (OCB) dilihat dari tingkat sikap menolong, berkeperilakuan, sikap sportif, kebaikan, dan perilaku tanggung jawab pada kehidupan organisasi. Hal ini sejalan dengan teori Luthans (2006:251) individu yang menunjukkan *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki kinerja lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi. Organisasi yang sukses membutuhkan pekerja yang melakukan lebih dari tanggung jawab pekerjaan biasa mereka yang kemudian akan memberikan kinerja diatas harapan (Robbins dan Judge, 2017:19).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Anwar (2022) dan Bustomi *et al.*, (2020) yang menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

3. Pengaruh *Perceived Organizational Supports* terhadap kinerja pegawai

Hasil pengujian dengan menggunakan uji analisis regresi linier berganda yang disajikan pada tabel 9 menunjukkan bahwa variabel *perceived organizational supports* memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,309 (bernilai positif) dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 ($< 0,05$). Sehingga hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis H_3 dalam penelitian ini diterima, artinya variabel *perceived organizational supports* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Kutoarjo.

Adanya pengaruh positif *perceived organizational supports* terhadap kinerja pegawai PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Kutoarjo, dapat dilihat dari seseorang yang memiliki persepsi bahwa organisasinya mendukung mereka akan berbicara positif mengenai organisasinya dan akan meningkatkan kinerjanya sehingga target kerja dapat tercapai. Pegawai yang merasa mendapatkan dukungan dari organisasi seperti penghargaan, kepedulian, dan kesejahteraan akan memiliki rasa kebermanaan dalam diri mereka. Hal ini sejalan dengan teori Kaswan (2015:249) kinerja pegawai akan meningkat jika komponen dukungan organisasi ada bersama pegawai.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Karlinda *et al.*, (2022) dan Agustyna (2020) yang menyatakan bahwa *perceived organizational supports* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

G. SIMPULAN

1. Komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
2. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
3. *Perceived Organizational Supports* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia teori, konsep dan indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing
- Agustyna, A., & Prasetyo, A. P. 2020. Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Great Citra Lestari. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(1), 28-38.
- Anwar, A. 2021. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan: Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 4(1), 35-46.
- Arianto, Nurmin, Suryani, Lilis., Sulaeman, Asep. 2020. Kepemimpinan Dan Komunikasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*. Vol 8 No 1, 124-137.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Budiasa, I. K. 2021. *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- Bustomi, A. 2020. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja pegawai: Studi survei pada pegawai Kementerian Agama Kota Bandung (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Chiang, Chun-Fang dan Hsieh, TsungSheng 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, 180-90.
- Fred Luthans, 2006, *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.
- Ghozali, 1. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Program IBM SPSS 19* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, Jogyanto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman - Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE
- Idayanti, Eka, Ayu, I Dewa Agung, Piartrini, Saroyini, Putu. 2020. *The Effects of Communication, Competency and Workload On Employee Performance in Hotel Puri Saron, Seminyak, Kuta, Bali*. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*. Vol. 4, 29-37.
- Karlinda, A. E., Nadilla, N., & Sopali, M. F. 2022. Dukungan Organisasi, Keadilan Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Batanghari Barisan Padang. *Jurnal Ekobistek*, 73-78.
- Kasmir. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan praktik Depok Rajawali Pers*.

- Kaswan 2015. *Sikap Kerja: Dari Teori dan Implementasi Sampai Bukti* Bandung Alfabeta
- Nielsen, Sarah Kay. 2006. *A Multi Source Model of Perceived Organizational Support and Performance. (doctoral dissertation). University of Tennessee, Knoxville.*
- Mangkunegara, Anwar Prabu 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung Remaja Rosdakarya.
- Payaman J. Simanjuntak .2011 .*Manajemen Evaluasi Kinerja* .Edisi 3. Jakarta. Fakutas UI
- Titisari, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior* Jakarta Mitra Wacana Media.
- Robbins, S. P. dan T A Judge 2017 *Perilaku Organisasi*. Jakarta Salemba Empat
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. 2002. *Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. Journal of Applied Psychology, 87(4): 698-714.*
- Sekaran. U dan R. Bougie 2017 *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta Salemba Empat
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Subiyakto. 2001. *Statistika Inferen*. Yogyakarta : Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Wandi, D. 2022. Pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Integrasi Sumber Daya Manusia, 1(1), 21-30.*
- Wibowo. 2020. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. 2019. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Penerbit PT Raja Grafindo Persada.