

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN *EMPLOYEE
ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PERAWAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA SOLOK**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Jurusan Manajemen Universitas Negeri Padang*



Oleh :

NAUFAL HADI WIRSI
2013/1307087

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

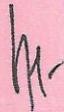
**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN *EMPLOYEE
ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PERAWAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA SOLOK**

Nama : NAUFAL HADI WIRSI
NIM/TM : 1307087/2013
Jurusan : MANAJEMEN
Keahlian : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Fakultas : EKONOMI

Padang, Mei 2018

DISETUJUI OLEH:

Pembimbing I



Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 19740424 199802 2 001

Pembimbing II



Yukkihitria, SE, MM
NIP. 19820722 201012 2 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Rahmiati, SE, M.Sc
NIP. 19740825 199802 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN *EMPLOYEE
ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PERAWAT RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KOTA SOLOK**

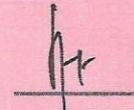
Nama : Naufal Hadi Wirsi
BP/NIM : 2013/1307087
Jurusan : Manajemen
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

Padang, Mei 2018

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D (Ketua)



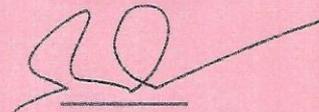
2. Yuki Fitria, SE, MM (Sekretaris)



3. Rini Sarianti, SE, M.Si (Penguji)



4. Okki Trinanda, SE, MM (Penguji)



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naufal Hadi Wirsi
TM/NIM : 2013/1307087
Tempat/Tanggal Lahir : Padang Panjang / 5 April 1995
Jurusan : Manajemen
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl.Timbulun Atas, Kec. Sangir, Kab.Solok Selatan
No. Hp/Telp : 0812-7598-1095
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Employee Engagement* sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini **Sah** apabila telah ditanda tangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji, dan Ketua Jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana yang diperoleh karena karya tulis saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, April 2018

Yang menyatakan



Naufal Hadi Wirsi

TM/NIM: 2013/1307087

ABSTRAK

Naufal Hadi Wirsi 1307087/2013 : Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Employee Engagement* sebagai variabel Mediasi pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok

Pembimbing I : Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D

Pembimbing II : Yuki Fitria, SE. MM

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (2) Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Employee Engagement* (3) Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Employee Engagement* sebagai variabel pemediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok yang berjumlah 116 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah teknik *cluster proportional sampling* dengan total sampel berjumlah 90 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok. (2) *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Engagement* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok. (3) *Employee Engagement* menjadi pemediasi atas pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok.

Kata Kunci: *Organizational Citizenship Behavior, Perceived Organizational Support, Employee Engagement.*

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Employee Engagement* sebagai variabel mediasi pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok”** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Ibu Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D selaku pembimbing I, dan Ibuk Yuki Fitria, SE, MM selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan, pengarahan, perhatian dan waktunya kepada peneliti mulai dari awal hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Gesit Thabrani, SE, M.T selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
3. Bapak Hendri Andi Mesta, SE. Ak, MM selaku dosen pembimbing akademik peneliti yang telah membantu peneliti memberikan masukan dalam semua kegiatan akademik peneliti.
4. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti selama duduk dibangku perkuliahan.

5. Bapak Supan Weri Mandar, S.Pd selaku Staf Tata Usaha Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan administrasi dan membantu kemudahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha, Pegawai Perpustakaan, dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
7. Pimpinan serta seluruh perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok dan Pimpinan serta seluruh perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Solok Selatan yang telah membantu penulis dalam penelitian dan pengambilan data.
8. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta ayah Suwirman S.Pd, MM dan ibu Mintarsia Hazda, S.Pd serta adik tercinta Afif Hadi Wirsi, dan Hanif Hadi Wirsi, beserta keluarga besar penulis yang telah memberikan semangat dan motivasi yang sangat besar baik berupa moril maupun materil kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2013 jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Terutama Monalisa, Dolifia, Ando, Cetya, Widya FN, Nia Duniawati, dan Gadang Ota atas semua dukungan dan bantuan yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak disebutkan satu per satu, baik secara langsung maupun tidak, yang telah membantu mulai dari awal hingga terselesainya skripsi ini.

Dengan segala keterbatasan yang ada, peneliti tetap berusaha untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Semoga segala bantuan dan dukungan dari segala pihak dinilai ibadah disisi Allah SWT. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Februari 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	
1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	
a) Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
b) Dampak Optimalisasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	13
c) Faktor-faktor <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	13
d) Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	17
2. <i>Perceived Organizational Support</i>	
a) Pengertian <i>Perceived Organizational Support</i>	18
b) Dimensi <i>Perceived Organizational Support</i>	19
c) Munculnya <i>Perceived Organizational Support</i>	21
d) Indikator <i>Perceived Organizational Support</i>	22
3. <i>Employee Engagement</i>	
a) Pengertian <i>Employee Engagement</i>	23
b) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Employee Engagement</i>	24

c) Indikator <i>Employee Engagement</i>	26
4. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	27
5. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	27
6. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Konseptual	34
D. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel	38
D. Jenis dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
G. Instrumen Penelitian	44
H. Uji Instrumen Penelitian	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	47
I. Teknik Analisis Data	48
1. Analisis Deskriptif	48
2. Analisis Induktif	50
a. Pengujian persyaratan asumsi klasik	50
1) Uji Normalitas	51
2) Uji Multikolinearitas	51
3) Uji Heteroskedastisitas	52
4) Uji Linearitas	52
b. Uji regresi variabel mediasi dengan metode <i>causal step</i>	52
c. Uji deteksi pengaruh mediasi dengan metode	

<i>Product of Coefficient</i>	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambar Umum Organisasi	
1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok	55
2. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok	58
3. Struktur Organisasi	59
B. Hasil Penelitian	
1. Deskripsi Responden	61
2. Deskripsi Variabel Penelitian	64
a. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	65
b. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Perceived Organizational Support (X)</i>	69
c. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Employee Engagement (Z)</i>	72
3. Hasil Analisis Data	74
a. Uji asumsi klasik	
1. Uji Normalitas	74
2. Uji Multikolinearitas	75
3. Uji Heterokedastisitas	76
4. Uji Linearitas	77
b. Analisis regresi variabel mediasi dengan metode <i>causal step</i>	78
1) Pengaruh <i>Perceived Organizational Support (X)</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	78
2) Pengaruh <i>Perceived Organizational Support (X)</i> terhadap <i>Employee Engagement (Z)</i>	80
3) Pengaruh <i>Perceived Organizational Support (X)</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i> dengan <i>Employee Engagement (Z)</i> sebagai variabel Mediasi	82
c. Uji deteksi pengaruh mediasi dengan metode <i>product of coefficient</i>	85
4. Pembahasan	87

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Penelitian Terdahulu 30
Tabel 2	Rekapitulasi Perawat Rumah Sakit Umum Kota Solok Berdasarkan Jenjang Unit Kerja 38
Tabel 3	Sampel Berdasarkan Unit Ruang 40
Tabel 4	Daftar Skor Jawaban Setiap Pernyataan Berdasarkan Sifatnya 45
Tabel 5	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian 45
Tabel 6	Hasil Uji Validitas 47
Tabel 7	Hasil Uji Reliabilitas 48
Tabel 8	Rentang Skala TCR 50
Tabel 9	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 61
Tabel 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 62
Tabel 11	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 63
Tabel 12	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja 64
Tabel 13	Distribusi Frekuensi <i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i> 65
Tabel 14	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Perceived Organizational Support (X)</i> 69
Tabel 15	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Employee Engagement (Z)</i> 72
Tabel 16	Hasil Uji Normalitas 75
Tabel 17	Hasil Uji Multikolinearitas 76
Tabel 18	Hasil Uji Linearitas 78
Tabel 19	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support (X)</i> terhadap <i>organizational citizenship behavior (Y)</i> 79
Tabel 20	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> 81
Tabel 21	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dengan <i>Employee Engagement</i> Sebagai Variabel Mediasi 83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 2 Struktur Organisasi	60
Gambar 3 Hasil Uji Heterokedastisitas	77
Gambar 4 Model Hasil Analisis	85

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Uji Coba penelitian	103
Lampiran 2	Tabulasi Data uji Coba Instrumen	108
	Hasil Pengolahan dan Uji Coba Instrumen	
Lampiran 3	Penelitian Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	111
	Hasil Pengolahan dan Uji Coba Instrumen	
Lampiran 4	Penelitian Variabel <i>Perceived Organizational Support (X)</i>	112
	Hasil Pengolahan dan Uji Coba Instrumen	
Lampiran 5	Penelitian <i>Employee Engagement (Z)</i>	113
Lampiran 6	Kuesioner Penelitian	114
Lampiran 7	Tabulasi Penelitian	119
	Hasil Distribusi Frekuensi <i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	
Lampiran 8		128
	Hasil Distribusi Frekuensi <i>Perceived Organizational Support (X)</i>	
Lampiran 9		128
	Hasil Distribusi Frekuensi <i>Employee Engagement (Z)</i>	
Lampiran 10		129
Lampiran 11	Hasil Uji Normalitas	129
Lampiran 12	Hasil Uji Multikolinearitas	129
Lampiran 13	Hasil Uji Heterokedasitas	130
Lampiran 14	Hasil Uji linearitas	130
Lampiran 15	Analisis Regresi Dengan Variabel Mediasi	130

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang. Rumah sakit dalam menjalankan fungsinya diharapkan senantiasa memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit sangat di pengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yang paling dominan adalah sumber daya manusia (Depkes RI, 2002).

Perawat merupakan salah satu sumber daya manusia yang mampu menjalankan fungsi rumah sakit. Hal ini dikarenakan perawat merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan, dan paling dekat dengan masyarakat karena hampir 24 jam tenaga perawat berinteraksi dengan pasien. Para perawat rumah sakit, dituntut untuk memiliki kemauan dan kemampuan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuannya dalam usaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Disamping itu seorang perawat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan serta terampil, sehingga dapat mengurangi keluhan pasien. Tuntutan loyalitas bagi seorang perawat sangat diperlukan misalnya untuk

melakukan tugas lainnya apabila dibutuhkan oleh rumah sakit yang bersangkutan.

Katz (1994) dalam Utomo (2002) mengidentifikasikan adanya tiga kategori perilaku pekerja yang penting bagi keefektifan organisasi, dimana ketiga kategori tersebut adalah: pertama individu harus masuk kedalam dan tinggal didalam suatu organisasi; kedua mereka harus menyelesaikan peran khusus dalam suatu pekerjaan tertentu; dan ketiga mereka harus terikat pada aktivitas yang inovatif dan spontan melebihi persepsi perannya. Kategori terakhir inilah yang disebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) atau *extra role* atau *prosocial behavior*. Perilaku *extra-role* yaitu perilaku kerja yang bukan merupakan bagian dari deskripsi kerja formal karyawan tetapi sangat dihargai jika ditampilkan karyawan karena meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi (Katz, dalam Purba & Seniati, 2004).

Perilaku *extra-role* dalam perusahaan juga dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*. Robbins (2006:31) mengartikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Organisasi-organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan bertindak melebihi tugas pekerjaan umum mereka yang akan memberikan kinerja yang melampaui perkiraan. Perawat yang memiliki OCB tinggi akan memperlihatkan perilaku-perilaku diluar deskripsi kerjanya seperti menggantikan pekerjaan rekan kerjanya yang tidak bisa masuk kerja, datang tepat waktu, mematuhi peraturan yang ada di organisasi, mengikuti acara-acara

khusus yang diadakan oleh organisasi, serta memberikan pernyataan positif mengenai organisasi.

Penelitian ini dilakukan pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok beralamat di Jl. Simpang Rumbio Kota Solok. Rumah sakit ini memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, dibutuhkan peran yang sangat penting dari perawat. Beberapa peran penting yang dilakukan oleh perawat yaitu memberikan pelayanan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat sesuai diagnosa masalah yang terjadi mulai dari masalah yang sederhana sampai yang bersifat kompleks.

Peneliti menemukan berbagai fenomena yang berkaitan dengan *organizational citizenship behavior* di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok. Permasalahan *altruism* (perilaku saling membantu) pada perawat Rumah Sakit Umum daerah Kota Solok yaitu sikap menolong rekan kerja secara sukarela terlihat masih kurang. Seorang perawat pada bagian pelayanan dan administrasi menyatakan bahwa ketika ia sedang kesulitan dalam menghadapi pasien dengan jumlah yang cukup banyak, rekan kerjanya malah terkesan acuh dan sibuk mengerjakan pekerjaan lainnya yang tidak begitu mendesak. Rekan kerja tersebut mau menolong jika dimintai bantuan.

Kemudian permasalahan *courtesy* (kesopanan) pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok. Beberapa perawat pada bagian tertentu terlihat meninggalkan rumah sakit ketika mereka sedang dalam keadaan santai meskipun belum masuk jam istirahat. Hal ini sangat bertentangan dengan peraturan kantor dan termasuk salah satu contoh pelanggaran tata tertib kantor tersebut.

Organizational citizenship behavior pada dasarnya memiliki dampak positif bagi organisasi, untuk itulah para perawat dituntut untuk melakukan *organizational citizenship behavior* dilingkungan organisasinya. Dampak positif *organizational citizenship behavior* dijelaskan oleh pendapat para ahli seperti berikut. Organ dalam Najafi *et al* (2011:5241) berpendapat bahwa *organizational citizenship behavior* yang dianggap penting untuk kelangsungan hidup organisasi. Menurut Organ dalam Najafi *et al* (2011:5241) perilaku *organizational citizenship behavior* dapat memaksimalkan efisiensi dan produktivitas dari perawat dan organisasi yang pada akhirnya berkontribusi pada fungsi efektif dari sebuah organisasi. Selanjutnya Luthans (2005) menyatakan bahwa setiap jenis atau bentuk *organizational citizenship behavior* yang berbeda-beda itu berharga bagi organisasi dan meskipun *Organizational citizenship behavior* sering tidak terdeteksi oleh sistem penghargaan, terdapat bukti bahwa individu yang menunjukkan *organizational citizenship behavior* memiliki kinerja lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi.

Untuk dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan maka sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui apa yang

menyebabkan timbulnya atau meningkatnya OCB. Menurut Rahmawati (2017) Ada dua Faktor yang mempengaruhi peningkatan OCB yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan dan motivasi, sedangkan faktor eksternal terdiri dari gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, dan budaya organisasi.

Perusahaan dapat meningkatkan penerapan perilaku OCB pada karyawannya dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya salah satunya yaitu *perceived organizational support* (POS). *Perceived Organizational Support* (POS) mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka (Rhoades dan Eisenberger, 2002). Menurut Robbins (2008:103) *perceived organizational support* (POS) adalah tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. *Perceived organizational support* (POS) berpengaruh terhadap OCB. Perawat dengan tingkat POS yang lebih tinggi akan membuat perawat merasa lebih berkewajiban untuk membantu organisasi mencapai tujuannya (Eisenberger *et al* 2001). Dengan demikian ada kemungkinan bahwa tingkat yang lebih tinggi dari POS akan menyebabkan peningkatan OCB.

Fenomena yang peneliti temukan mengenai *perceived organizational support* yaitu sebagian perawat merasakan bahwa Rumah Sakit kurang memperhatikan kesejahteraan perawat hal ini ditunjukkan ketika perawat tersebut sudah melakukan pekerjaannya dengan baik dan maksimal serta

membuat laporan tepat pada waktunya tetapi pihak rumah sakit terkesan acuh dan tidak menghargai kontribusi kerja perawat tersebut. Bahkan pihak rumah sakit terkadang kurang mengapresiasi kerja perawat sedangkan setiap perawat berbeda kontribusi pada setiap pekerjaannya. Seperti pada contohnya pihak rumah sakit hampirnya tidak pernah memberikan pujian kepada perawat yang telah bekerja dengan baik.

Kemudian faktor lain yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu *employee engagement*. Terdapat sejumlah riset yang menyatakan bahwa *employee engagement* dapat memediasi hubungan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*. Salah satu penelitian yang menyatakan hubungan tersebut yaitu penelitian yang dilakukan oleh Lutfianita dan Martono (2015). Menurut Lutfianita dan Martono (2015:182) Persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) yang tinggi akan meningkatkan *employee engagement* yang dirasakan oleh karyawan dan ketika karyawan akan berusaha untuk melakukan hal yang menguntungkan bagi organisasi dalam hal ini yaitu perilaku kewargaan organisasional (*organizational citizenship behavior*). Selain itu hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Lutfianita dan Martono (2015 : 188) juga menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) pada perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) dengan *employee engagement* sebagai variabel *intervening*. Hal ini berarti semakin tinggi

perceived organizational support, dan *employee engagement* meningkat maka *organizational citizenship behavior* perawat juga meningkat.

Employee engagement dipengaruhi oleh *perceived organizational support*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Paille et, al (2010) menunjukkan bahwa *perceived organizational support* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *employee engagement*. Artinya, *perceived organizational support* memiliki pengaruh yang besar terhadap keberadaan *employee engagement* dan apabila dukungan organisasi semakin meningkat keberadaanya di dalam suatu perusahaan, maka *employee engagement* juga dapat meningkat.

Menurut Gibbons (2006) *employee engagement* adalah hubungan emosional dan intelektual yang tinggi yang dimiliki oleh perawat terhadap pekerjaannya, organisasi, manajer, atau rekan kerja yang memberikan pengaruh untuk menambah *discretionary effort* dalam pekerjaannya. Hubungan yang baik dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, organisasi tempat dimana dia bekerja, manajer yang menjadi atasannya dan memberikan dukungan dan nasehat, atau rekan kerja yang saling mendukung membuat individu dapat memberikan upaya terbaik yang melebihi persyaratan dari suatu pekerjaan.

Employee engagement merupakan sikap positif pegawai dan perusahaan (komiten, keterlibatan dan keterikatan) terhadap nilai-nilai budaya dan pencapaian keberhasilan perusahaan. *Engagement* bergerak melampaui kepuasan yang menggabungkan berbagai persepsi perawat yang secara kolektif

menunjukkan kinerja yang tinggi, komitmen, serta loyalitas (Kingsley & Associates, 2008). Benthall (2001) mengartikan *employee engagement* adalah suatu keadaan dimana manusia merasa dirinya menemukan arti diri secara utuh, memiliki motivasi dalam bekerja, mampu menerima dukungan dari orang lain secara positif, dan mampu bekerja secara efektif dan efisien di lingkungan kerja

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah kota Solok ditemukan fenomena mengenai masih rendahnya *employee engagement*. Hal ini dapat dilihat dari fenomena masih adanya perawat yang kurang bersemangat dalam melakukan pekerjaannya sehingga perawat masih sering menghabiskan jam kerjanya untuk mengobrol sambil bekerja dengan sesama rekan kerjanya. Selanjutnya didapatkan keterangan bahwa masih adanya perawat yang tidak mematuhi aturan Rumah Sakit, menunda-nunda pekerjaan, dan masih ada perawat yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas dan logis.

Berdasarkan fenomena-fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan *Employee Engagement* Sebagai Variabel mediasi pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Rendahnya perilaku *organizational citizenship behavior* pada perawat Rumah sakit Umum daerah Kota solok.
2. *Perceived organizational support* belum sepenuhnya menyentuh perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok.
3. Rendahnya *employee engagement* pada perawat Rumah Sakit Umum daerah Kota Solok.

C. Batasan Masalah

Banyak hal yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pada suatu organisasi atau perusahaan namun penelitian ini akan dibatasi pada faktor yang menurut penulis sangat berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* perawat yaitu *perceived organizational support* dan *employee engagement*.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumukan masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sejauh manakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* perawat pada rumah Sakit Umum daerah Kota Solok?

2. Sejauh manakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *employee engagement* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok?
3. Sejauh manakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *employee engagement* sebagai variabel pemediasi pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok.
2. Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* pada perawat rumah sakit Umum Daerah Kota Solok.
3. Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *employee engagement* sebagai variabel mediasi pada perawat Rumah Sakit Umum daerah Kota Solok.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, selain itu penelitian ini dapat menambah pengetahuan mahasiswa di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai *organizational citizenship behavior* (OCB)

dan nantinya penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengadakan penelitian di bidang Sumber Daya Manusia yang terkait dengan *perceived organizational support*, *employee engagement* dan *Organizational citizenship behavior*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi perusahaan atau organisasi dalam menerapkan Sumber Daya Manusia dan dijadikan pertimbangan dalam menyusun kebijakan yang terkait dengan hal yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. *Organizational Citizenship Behavior*

a. *Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku seorang karyawan yang melakukan pekerjaan diluar tugas utamanya. Suatu organisasi akan sukses ketika karyawannya bertindak melebihi tugas utamanya. Robbins dan Judge (2008:40) mengartikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Selanjutnya Smith, Organ, dan Near dalam Asgari et, al (2008) mendefinisikan OCB sebagai kontribusi individu di tempat kerja di luar persyaratan peran dan prestasi kerja kontrak dihargai.

Menurut Greenberg dan Baron (2003:408) OCB adalah suatu bentuk perilaku informal seseorang diluar perilaku formal yang diharapkan dari mereka untuk memberikan kontribusi terhadap kebaikan organisasi dan apa yang ada di dalamnya. Hal ini sejalan dengan ungkapan Organ dalam Purba & Seniati (2004) bahwa OCB merupakan perilaku individu yang diskresioner, tidak langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal, tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa OCB adalah suatu bentuk perilaku seorang pekerja yang melebihi tugas utama

nya, yang sekaligus menggambarkan bahwa karyawan tersebut merupakan makhluk sosial yang secara sukarela melakukan suatu tindakan tanpa adanya sistem reward yang formal.

b. Dampak Optimalisasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organ dalam Najafi et, al (2011:5241) berpendapat bahwa OCB yang dianggap penting untuk kelangsungan hidup organisasi. Menurut Organ dalam Najafi et,al (2011:5241) perilaku OCB dapat memaksimalkan efisiensi dan produktivitas dari kedua karyawan dan organisasi yang pada akhirnya berkontribusi pada fungsi efektif dari sebuah organisasi.

Kemudian menurut Netemeyer dalam Najafi et, al (2011:5241) OCB berguna untuk mengelola ketergantungan antara karyawan, sehingga meningkatkan hasil kolektif dicapai. Selanjutnya Luthans (2005:251) menyatakan bahwa setiap jenis atau bentuk OCB yang berbeda-beda itu berharga bagi organisasi dan meskipun OCB sering tidak terdeteksi oleh sistem penghargaan, terdapat bukti bahwa individu yang menunjukkan OCB memiliki kinerja lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi. OCB juga berhubungan dengan kinerja dan keefektifan kelompok dan organisasi.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Untuk dapat meningkatkan OCB karyawan maka sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya OCB. Menurut Osman, Othman, Sohel Rana, Solaiman & Lal (2015) faktor yang mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja, motivasi

dan *perceived organizational support*. Selain itu semakin positif *perceived organizational support* yang dirasakan oleh karyawan, maka akan semakin tinggi intensitas OCB. Karyawan akan rela memberikan kinerja terbaiknya di luar tugas-tugas resminya karena merasa bahwa organisasi memberikan dukungan atau hal-hal yang mereka harapkan.

Selanjutnya Katrina *et al* dalam Shridar (2014:153) menunjukkan bahwa *employee engagement* berpotensi untuk meningkatkan OCB. Begitu juga dengan kepribadian, persepsi, sikap, nilai dan kepuasan. Pragmatis studi *employee engagement* akan membantu untuk memahami cara terbaik untuk memperbaiki kesesuaian antara pekerjaan dengan karyawan dan juga untuk meningkatkan kinerja organisasi dan produktivitas.

Selanjutnya Podsakoff (2000:526-533) mengemukakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi OCB. Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB antara lain karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, kepemimpinan serta pertukaran yang terjadi di organisasi. Keempat faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Karakteristik individual karyawan/anggota organisasi

Karakteristik individu seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, keadilan, komitmen organisasi, kepercayaan terhadap pemimpin. Diketahui bahwa karyawan yang sabar, optimis, *ekstrovert*, empatik, dan berorientasi tim lebih cenderung berorientasi menunjukkan OCB.

2. Karakteristik tugas/pekerjaan

Studi-studi yang berfokus pada karakteristik tugas/pekerjaan membedakan berdasarkan lima area, yaitu *task feedback*, *task routinization*, *intinsically satisfying task*, *task interdependence* dan *employee involvement*. Berdasarkan Hasil penelitian tersebut ditemukan bahwa *employee involvement* memperlihatkan signifikansi dengan OCB, dimana ketika karyawan mendapatkan tugas yang menarik yang mampu membuat karyawan terserap dalam pekerjaannya, maka karyawan akan cenderung untuk melakukan tugas ekstra. Sedangkan *task routinization* menjadi satu satunya variabel yang memiliki hubungan negatif dengan OCB. Kemudian ditemukan juga bahwa *task interdependence* tidak langsung berhubungan dengan OCB, melainkan melalui variabel lain seperti perasaan tanggung jawab terhadap rekan kerja dan suatu pekerjaan.

3. Perilaku kepemimpinan

Perilaku kepemimpinan ini meliputi segala bentuk perilaku kepemimpinan transformasional dan perilaku kepemimpinan transaksional. Perilaku kepemimpinan transformasional seperti kharisma, inspirasional, perhatian individu, dan stimulasi intelektual. Perilaku kepemimpinan transaksional yaitu imbalan kontingen, manajemen berdasarkan pengecualian, dan *Laissez faire*.

Secara umum, Padsakoff menjelaskan bahwa perilaku kepemimpinan transformasional yang disebutkan diatas memiliki

hubungan yang signifikan dan positif dengan dimensi-dimensi OCB yaitu *altruism, courtesy, conscientiousness, sportsmanship, dan civic virtue*. Sedangkan pada perilaku kepemimpinan transaksional hanya terdapat satu bentuk perilaku yang signifikan yaitu imbalan kontingen dan yang lainnya negatif.

Pemimpin yang menjadi model bagi bawahannya dapat meningkatkan OCB melalui beberapa cara. Pemimpin yang memberikan contoh untuk melakukan OCB, akan memotivasi bawahannya untuk melakukan hal tersebut (OCB). Pemimpin yang dapat menjadi contoh konsistensi antara perkataan dan perbuatan juga akan disukai oleh bawahannya. Rasa suka dan kepercayaan para bawahan akan meningkatkan usaha tambahan dari para bawahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

4. Karakteristik organisasi

Penelitian sebelumnya bahwa *organizational formalization, organization flexibility, dan advisory/staff support* tidak menunjukkan signifikansi yang konsisten terhadap OCB. Disisi lain *perceived organizational support (POS)* menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap OCB. Penghubung yang kuat tersebut ada pada dimensi *altruisme* yang dikemukakan oleh Greenberg dan Baron sebagai OCB-I, dimana "I" menunjukkan interaksi dengan individu bukan dengan organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa OCB bukan hanya dipengaruhi oleh faktor internal tetapi juga faktor eksternal yaitu seperti karakteristik tugas, karakteristik kepemimpinan, dan karakteristik organisasi.

d. Indikator dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ dalam I Gusti Ayu etc (2011:14) OCB terdiri dari 5 dimensi :

- 1) *Altruism* (Perhatian), merupakan perilaku menolong orang lain secara sukarela khususnya yang berhubungan dengan tugas di luar tanggung jawabnya dalam organisasi.
- 2) *Courtesy* (Kesopanan), merupakan perilaku dimana karyawan bersikap sopan dan sesuai aturan, sehingga dapat mencegah timbulnya konflik interpersonal dalam organisasi.
- 3) *Sportsmanship* (Sikap positif), merupakan perilaku yang menunjukkan daya toleransi yang tinggi terhadap organisasi sehingga seseorang akan berperilaku positif dan menghindari keluhan.
- 4) *Conscientiousness* (Sukarela), merupakan perilaku sukarela yang melebihi persyaratan dasar atau minimum pekerjaan dalam mematuhi aturan kerja maupun kehadirannya dalam organisasi.
- 5) *Civic virtue* (Moralitas kewargaan), merupakan perilaku yang menunjukkan partisipasi dan kepedulian terhadap keberlangsungan hidup organisasi, seperti menghadiri rapat-rapat organisasi.

2. *Perceived Organizational Support*

a. Pengertian *Perceived Organizational Support* (POS)

Perceived organizational support (POS) dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberi dukungan kepada karyawan dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan saat dibutuhkan. Menurut Robbins (2008:103) *perceived organizational support* (POS) adalah tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Sedangkan menurut Allen et al (2008) *Perceived organizational support* didefinisikan sebagai seberapa banyak organisasi menghargai karyawannya. Kemudian menurut Rhoades & Eisenberger (2002) *perceived organizational support* mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan mereka.

Teori dukungan organisasi oleh Eisenberger et,al dan Shore & Shore dalam Eisenberger et,al (2001:42) mengasumsikan karyawan membentuk keyakinan umum tentang seberapa banyak organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* adalah keyakinan umum mengenai seberapa banyak organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli tentang kesejahteraan mereka.

b. Dimensi *Perceived Organizational Support* (POS)

Sebuah meta-analisis yang dilakukan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) mengindikasikan bahwa 3 kategori utama dari perlakuan yang dipersepsikan oleh karyawan memiliki hubungan dengan Persepsi Dukungan Organisasi. Ketiga kategori utama ini adalah sebagai berikut:

1. Keadilan

Keadilan prosedural menyangkut cara yang digunakan untuk menentukan bagaimana mendistribusikan sumber daya di antara karyawan. (Greenberg, dalam Rhoades & Eisenberger 2002). Shore dan Shore (dalam Rhoades & Eisenberger, 2002) menyatakan bahwa banyaknya kasus yang berhubungan dengan keadilan dalam distribusi sumber daya memiliki efek kumulatif yang kuat pada persepsi dukungan organisasi dimana hal ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan. Cropanzo dan Greenberg (dalam Rhoades & Eisenberger, 2002) membagi keadilan prosedural menjadi aspek keadilan struktural dan aspek sosial. Aspek struktural mencakup peraturan formal dan keputusan mengenai karyawan. Sedangkan aspek sosial seringkali disebut dengan keadilan interaksional yang meliputi bagaimana memperlakukan karyawan dengan penghargaan terhadap martabat dan penghormatan mereka.

2. Dukungan atasan

Karyawan mengembangkan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan

mereka (Kottke & Sharafinski, dalam Rhoades & Eisenberger, 2002). Karena atasan bertindak sebagai agen dari organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan, karyawan pun melihat orientasi atasan mereka sebagai indikasi adanya dukungan organisasi (Levinson dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

3. Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerjaan

Bentuk dari penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan ini adalah sebagai berikut:

- a. Gaji, pengakuan, dan promosi. Sesuai dengan teori dukungan organisasi, kesempatan untuk mendapatkan hadiah (gaji, pengakuan, dan promosi) akan meningkatkan kontribusi karyawan dan akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002).
- b. Keamanan dalam bekerja. Adanya jaminan bahwa organisasi ingin mempertahankan keanggotaan di masa depan memberikan indikasi yang kuat terhadap persepsi dukungan organisasi (Griffith dkk dalam Rhoades and Eisenberger, 2002).
- c. Kemandirian. Dengan kemandirian, berarti adanya kontrol akan bagaimana karyawan melakukan pekerjaan mereka. Dengan organisasi menunjukkan kepercayaan terhadap kemandirian karyawan untuk memutuskan dengan bijak bagaimana mereka akan melaksanakan

pekerjaan, akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi (Cameron dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

- d. Peran stressor. Stress mengacu pada ketidakmampuan individu mengatasi tuntutan dari lingkungan (Lazarus & Folkman, dalam Rhoades & Eisenberger, 2002). Stres berkorelasi negatif dengan persepsi dukungan organisasi karena karyawan tahu bahwa faktor-faktor penyebab stres berasal dari lingkungan yang dikontrol oleh organisasi.
- e. Pelatihan. Pelatihan dalam bekerja dilihat sebagai investasi pada karyawan yang nantinya akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi (Wayne dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

c. Munculnya *Perceived Organizational Support*

1. Development experience

Eisenberger (1986:500) berpendapat bahwa “*perceived organizational support* tumbuh di kalangan karyawan melalui proses personifikasi organisasi ke dalam orang-orang yang mengelolanya (manajemen)”. Salah satu keputusan manajemen SDM yang berpengaruh terhadap pembentukan persepsi ini adalah keputusan yang mereka terima terkait dengan pengembangan diri mereka.

2. Filosofi dan praktek manajemen

Brady dan Allen (2007:104) mempelajari filosofi manajemen perusahaan, dalam hal ini *total quality management* (TQM), dan

penerapannya sebagai antesenden munculnya persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi.

d. Indikator *Perceived Organizational Support*

Menurut Eisenberger (1986) tentang bentuk POS lebih dalam dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Penghargaan yang diberikan organisasi terhadap kontribusi karyawan (*valuation of employee's contribution*). Penghargaan bisa juga dipandang sebagai komitmen organisasi pada individu. Bila dalam interaksi individu-organisasinya, dikenal istilah komitmen organisasi dari individu pada organisasinya, maka penghargaan organisasi berarti sebaliknya, yaitu komitmen organisasi pada individu (karyawan) dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi karyawan bisa diberikan dalam berbagai bentuk, diantaranya berupa reward, kompensasi yang setara, dan iklim organisasi yang fair. Bentuk-bentuk dukungan ini pun berkembang dari mulai bersifat instrinsic (*material*), seperti penerimaan, keakraban, informasi, pengembangan diri (*training*), dan sebagainya.
2. Perhatian organisasi terhadap kehidupan karyawannya (*care about employees well-being*). Perhatian organisasi dapat berupa memperhatikan kesejahteraan karyawan, mendengarkan pendapat atau keluhan karyawan dan memperhatikan pekerjaan karyawan.

3. *Employee Engagement*

a. *Pengertian Employee Engagement*

Employee engagement merupakan gagasan dalam perilaku organisasi yang menjadi daya tarik dalam beberapa tahun terakhir. *employee engagement* diartikan sebagai status keterikatan seorang karyawan terhadap lingkungan kerja atau perusahaan tempatnya bekerja. Artinya, kondisi dimana seorang karyawan merasa mempunyai ikatan yang sangat spesial dengan lingkungan kerjanya, oleh karena itu karyawan dengan sukarela akan melakukan apapun untuk kemajuan perusahaannya dengan terus berkontribusi secara optimal.

Konsep *engagement* pertama kali diperkenalkan oleh Khan yang menekankan pada keterikatan personal yang dimiliki pekerja. Kahn (1990) mendefinisikan *engagement* sebagai penguasaan karyawan sendiri terhadap peran mereka di dalam pekerjaannya, dimana mereka akan mengikat diri dengan pekerjaannya, kemudian akan bekerja dan mengekspresikan diri secara fisik, kognitif dan emosional selama memerankan performanya.

Robinson *et al*(dalam Nusatria 2011) memberikan defenisi *engagement* sebagai sikap positif yang ditunjukkan karyawan terhadap organisasi dan nilai perusahaan. Sedangkan menurut Wellins & Concelman dalam Mujiasih (2015) mendefenisikan *engagement* adalah kekuatan ilusif yang memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja pada level yang lebih tinggi,energi ini berupa komitmen terhadap organisasi, rasa memiliki

pekerjaan dan kebanggaan, usaha yang lebih (waktu dan energi), semangat dan keterikatan, komitmen dalam melaksanakan pekerjaan.

Schaufeli & Bakker (2004) mendefinisikan *engagement* sebagai suatu hal positif, memuaskan, sikap pandang yang berkaitan dengan pekerjaan yang ditandai oleh *vigor*, *dedication* dan *absorption*. *engagement* mengacu pada kondisi perasaan dan pemikiran yang sungguh-sungguh dan konsisten yang tidak hanya fokus pada objek, peristiwa, individu atau perilaku tertentu saja.

Berdasarkan penjelasan dari pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa defenisi dari *employee engagement* adalah keterikatan karyawan terhadap pekerjaannya dengan mengekspresikan diri secara totalitas baik secara fisik, kognitif, afektif dan emosional.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Employee Engagement*

Menurut McBain dalam Mujasih (2015) menjelaskan bahwa ada 3 faktor utama yang menjadi *penggerak employee engagement* : 1) Faktor organisasi, 2) Faktor manajemen dan kepemimpinan, 3) Faktor kondisi kerja.

Faktor-faktor pemicu *employee engagement* selanjutnya dikemukakan oleh Alan M. Saks (2006) Dalam penelitian yang didasari oleh penelitian Kahn, Saks membagi pemicu *employee engagement* menjadi :

1. Job Characteristic

Berdasarkan pendapat Hackman dan Oldham (1980) *Job characteristic* memiliki lima inti terdiri dari *skill variety*, *task identity*,

task significance dan feedback form job (Saks, 2006) beban kerja serta kondisi pengawasan kerja merupakan hal penting dalam *Job characteristic*, menurut Maslach *et al* (2001) kedua hal tersebut dapat mempengaruhi *engagement*.

2. *Rewards and Recognition*

Timbal balik atas investasi yang diberikan oleh karyawan dapat berasal dari penghargaan eksternal serta pengakuan atas kinerjanya. Berdasarkan pendapat Maslach *et al*, (2001) rendahnya penghargaan dan pengakuan atas kinerja karyawan dapat mengarah pada rendahnya loyalitas mereka, oleh karena itu pengakuan dan penghargaan adalah faktor penting dalam *employee engagement* (Saks,2006)

3. *Perceived Organizational Support*

Menurut Rhoades dan Eisenberger(2002) *perceived organization support* mengacu pada kepercayaan pada organisasi yang menghargai kontribusi dan memperhatikan kesejahteraan karyawannya.

4. *Perceived Supervisor Support*

Umumnya, para karyawan cenderung melihat supervisor mereka sebagai indikasi atas dukungan organisasi dari organisasi yang mereka naungi. Menurut Maslach *et al* ,(2001) minimnya dukungan supervisor menjadi faktor sangat penting yang terkait dengan *burnout*.

5. *Procedural and Distributive Justice*

Sementara pendistribusian terkait dengan persepsi atas keadilan dari keputusan yang dihasilkan, prosedur mengacu pada keadilan yang dirasakan dari cara dan proses yang digunakan untuk menentukan jumlah dan distribusi kepada sumber dayanya (Saks, 2006)

c. **Indikator *Employee Engagement***

Menurut pendapat Schaufelly & Bakker (2004) indikator *employee engagement* yaitu :

1. *Vigor*

Vigor mengacu pada tingkat energi yang tinggi dan kekuatan resiliensi mental dalam bekerja, adanya kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh pada pekerjaan serta kegigihan dalam menghadapi kesulitan-kesulitan yang ada.

2. *Dedication*

Dedication ditandai oleh suatu perasaan yang penuh makna, antusias, inspirasi, kebanggaan dan menantang dalam pekerjaan. Orang-orang yang memiliki skor *dedication* yang tinggi secara kuat mengidentifikasi pekerjaan mereka karena menjadikannya pengalaman berharga, menginspirasi dan menantang.

3. *Absorption*

Absorption ditandai dengan adanya konsentrasi dan minat yang mendalam serta tenggelam dalam pekerjaan, waktu terasa berlalu begitu cepat dan sulit melepaskan diri dari pekerjaan sehingga melupakan segala sesuatu disekitarnya.

4. Pengaruh *Perceived organizational support* terhadap *employee engagement*

Perceived organizational support juga memberikan pengaruh yang baik bagi individu sehingga mereka akan lebih terikat dengan pekerjaannya dalam hal ini organisasi menanamkan kepercayaan terhadap individu bahwa mereka memiliki sumber daya fisik, kognitif dan emosional yang sangat diperlukan untuk memenuhi tanggung jawab mereka kepada organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmadi *et al* (2014) membuktikan persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *employee engagement*. Hal ini juga terbukti oleh penelitian Mujiasih (2015) bahwa dukungan organisasional berhubungan positif dengan *employee engagement*. Dengan arti kata, ketika individu menerima dukungan baik berupa finansial maupun nonfinansial dari organisasi maka mereka akan merasa berkewajiban untuk membalasnya dengan kontribusi yang optimal sehingga menimbulkan tingkat *engagement* yang lebih tinggi, namun ketika organisasi gagal dalam memberikan dukungan dalam bentuk apapun maka mereka akan memisahkan bahkan melepaskan diri dari organisasi tersebut atau dikenal dengan *personal disengagement* (Dabke *et al*, 2014)

5. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap OCB.

Perceived organizational support positif yang dirasakan karyawan akan membuat karyawan bekerja lebih baik serta berkomitmen terhadap tujuan dan membuat pilihan bagaimana cara terbaik untuk menyelesaikan suatu tugas. *Perceived organizational support* tidak hanya berdampak pada

sikap yang ditunjukkan karyawan pada pekerjaan dan organisasi tapi juga berdampak pada perilaku yang di tunjukkan karyawan. Ketika karyawan merasa adanya dukungan organisasi maka karyawan akan menunjukkan perilaku yang dapat membantu pencapaian tujuan organisasi, mereka mau bekerja dengan *extra effort*. Perilaku tersebut bisa dikategorikan sebagai perilaku OCB.

Berdasarkan norma timbal balik, teori dukungan organisasi menunjukkan bahwa karyawan yang percaya bahwa mereka menerima tingkat yang lebih tinggi dari dukungan organisasi akan menampilkan perilaku *extra-role* yang lebih baik, mereka merasa berkewajiban untuk peduli terhadap organisasi dan membantu memenuhi tujuannya melalui sikap dan perilaku positif terhadap organisasi (Eisenberger *et al*, 1986) . Organ (1988) lebih lanjut mencatat bahwa sikap positif karyawan terhadap organisasi, seperti POS, mungkin bahkan lebih erat terkait dengan perilaku *extra-role* mereka dari pada perilaku *in-role*.

Eisenberger *et al*. (1990), Settoon *et al*. (1996), dan Wayne *et al*. (1997) mendukung gagasan bahwa semakin tinggi tingkat POS, semakin besar kemungkinan individu untuk melakukan perilaku *extra-role* yang bermanfaat bagi organisasi. Eisenberger *et al*. (2001) juga menemukan bahwa karyawan dengan tingkat POS yang lebih tinggi membuat karyawan merasa lebih berkewajiban untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Dengan demikian, ada kemungkinan bahwa tingkat yang lebih tinggi dari POS akan menyebabkan peningkatan OCB.

6. Pengaruh *employee engagement* terhadap *Organizational citizenship behavior*

Organisasi pada umumnya berfokus untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang sangat produktif dan harus fokus dalam meningkatkan tingkat *engagement* karyawan. Hanya "karyawan yang terlibat" yang akan berusaha ekstra untuk meningkatkan kinerja organisasi, tidak hanya untuk memperbaiki kinerjanya sendiri, tetapi juga untuk memusatkan perhatian pada keseluruhan perkembangan organisasi. Itu hanya terjadi jika organisasi memiliki karyawan dengan tingkat OCB yang tinggi sehingga bisa unggul dalam kinerjanya dan juga bisa berkembang dan mempertahankan keunggulan kompetitif dibandingkan perusahaan lain.

Dalam penelitian seperti Katrina *et al*, (2012) juga menunjukkan bahwa *employee engagement* berpotensi untuk meningkatkan OCB. Begitu juga dengan kepribadian, persepsi, sikap, nilai dan kepuasan. Pragmatis studi *employee engagement* akan membantu untuk memahami cara terbaik untuk memperbaiki kesesuaian antara pekerjaan dengan karyawan dan juga untuk meningkatkan kinerja organisasi dan produktivitas (Shridar,2014:153)

B. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian yang penulis lakukan, maka diperlukan penelitian terdahulu agar dilihat dan diketahui penelitian ini berpengaruh dan mendukung atau tidaknya dengan penelitian sebelumnya.

Tabel 1. Penelitian terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel Dependent	Variabel Indipendent	Hasil Penelitian
1.	Jebeli and Etebarian (2015)	<i>Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior</i> <i>Department of Public Administration, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran</i>	OCB	<i>Perceived organizational Support</i>	<i>Perceived Organizational Support</i> memiliki hubungan positif yang terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
2.	Joy and Sidhique (2016)	<i>A Study On The Impact Of Perceived Organizational Support On Organizational Citizenship Behaviors In Software Industry</i>	OCB	<i>Perceived organizational Support</i>	<i>Perceived Organizational Support</i> memiliki hubungan positif yang terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
3.	Muhammad (2014)	<i>Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior Kuwait The Case of Kuwait</i>	OCB	<i>Perceived organizational Support</i>	<i>Perceived Organizational Support</i> memiliki hubungan positif yang terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
4.	Dorothea (2012)	<i>The Relationship between Employee Engagement, Organizational Citizenship Behavior, and Counterproductive Work Behavior pada Dept. of Management, Atma Jaya Yogyakarta University</i>	OCB	X1: <i>Employee Engagement</i> X2: <i>Counterproductive Work Behavior</i>	Hubungan positif yang signifikan antara <i>Employee Engagement</i> dan OCB dan hubungan negatif yang signifikan antara <i>Employee Engagement</i> dan CWB dan antara OCB dan CWB
5.	Alvi, Abbasi dan Haider (2014)	<i>Relationship Of Perceived Organizational Support And Employee Engagement banking sector of Pakistan</i>	<i>Perceived organizational Support</i>	<i>Employee engagement</i>	<i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Employee engagement</i> di sektor perbankan pakistan

6.	Nisar, Marwa, Ahmad, Ahmad (2014)	<i>Impact of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior: Empirical Evidence from Pakistan</i>	OCB	<i>Perceived organizational Support</i>	<i>Perceived Organizational Support</i> yang dirasakan berpengaruh positif dan kuat serta korelasi positif dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
7.	Sridhar (2014)	<i>Impact Of Employee Engagement On Organizational Citizenship Behaviour</i>	OCB	<i>Employee engagement</i>	<i>Employee Engagement</i> memiliki hubungan positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>
8.	Kralj dan Solnet (2011)	<i>The influence of perceived organizational support on engagement: a cross-generational investigation in the hospitality industry</i>	<i>Employee engagement</i>	<i>Perceived organizational Support</i>	<i>Perceived organizational support</i> memiliki hubungan positif terhadap <i>Employee Engagement</i>
9.	Dai, dan Qin (2016)	<i>Perceived Organizational Support and Employee Engagement: Based on the Research of Organizational Identification and Organizational Justice</i>	<i>Employee Engagement</i>	X : <i>Perceived organizational Support</i> Z : <i>organizational identification</i> dan <i>organizational justice</i>	POS memiliki hubungan positif terhadap <i>Employee Engagement</i> , POS memiliki hubungan positif terhadap <i>Employee Engagement</i> dengan <i>organizational identification</i> sebagai mediasi, dan POS memiliki hubungan <i>organizational identification</i> dengan <i>organizational justice</i> sebagai variabel moderating
10	Detnakain dan rurkkhun (2016)	<i>The Mediating Role of Employee Engagement in the Relationships between Perceived Organizational Support and Organizational</i>	OCB	X : <i>Perceived organizational Support</i> Z : <i>Employee Engagement</i>	POS secara signifikan dan positif terkait dengan OCB dan keterlibatan karyawan bertindak sebagai mediator parsial memiliki

		<i>Citizenship Behavior of Hotels in Thailand</i>			hubungan antara POS dan OCB
11	Dabke <i>et al</i> (2014)	<i>Predicting Employee Engagement: Role of Perceived Organizational Support and Perceived Superior Support</i>	<i>Employee Engagement</i>	<i>Perceived Organizational Support</i> <i>Perceived Superior Support</i>	<i>Perceived organizational support</i> dan <i>perceived superior support</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement</i>
12	Kurniasari <i>et al</i> (2013)	Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi dengan <i>Employee Engagement</i> Pegawai Negeri Sipil Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur	<i>Employee Engagement</i>	Persepsi Dukungan Organisasi	Persepsi dukungan organisasi berhubungan positif dengan <i>employee engagement</i> .
13	Mathumbu dan Dodd (2013)	Perceived organizational support memiliki hubungan yang positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .	OCB	<i>perceived organizational support</i> <i>work engagement</i>	Perceived organizational support memiliki hubungan yang positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
14	Osman, Othman, Rana, Solaiman & Lal (2015)	<i>The Influence of Job Satisfaction, Job Motivation & Perceived Organizational Support towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Perspective of American-Based Organization in Kulim, Malaysia.</i>	OCB	<i>Job satisfaction</i> <i>Job motivation</i> <i>Perceived organizational Support</i>	Kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat dengan OCB, motivasi kerja memiliki hubungan yang kuat dengan OCB, POS memiliki hubungan yang sangat kuat dengan OCB.
15	Shaneen dan Adil (2016)	<i>Moderating role of psychological capital between perceived organizational support and organizational citizenship behavior and its dimension.</i>	OCB	<i>Perceived organizational support</i> <i>Psychological capital</i>	<i>Perceived organizational support</i> memiliki hubungan yang signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .

Penelitian yang dilakukan oleh Jebeli and Etebarian (2015) dengan judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior* pada Department of Public Administration, Islamic Azad University, Iran”. Dengan Populasi yaitu semua karyawan yang bekerja di deputi kabupaten perkotaan. Jumlah total karyawan yang bekerja di pusat-pusat ini pada tahun 2013 yaitu 311 personil. Ukuran sampel diperkirakan 173 individu menggunakan formula Cochran pada tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan perkiraan pengurangan kuesioner yang dikembalikan, 192 kuesioner didistribusikan di antara subjek. Metode yang digunakan kuota random sampling dan kuesioner digunakan untuk pengumpulan data.

Penelitian yang dilakukan Alvi, Abbasi dan Haider (2014) dengan judul “*Relationship Of Perceived Organizational Support And Employee Engagement banking sector of Pakistan*”. Dengan jumlah populasi yaitu semua karyawan pada sektor perbankan dengan 423 kuesioner secara keseluruhan dan 322 di ambil dengan tingkat respon 76%. Metode yang yaitu teknik random sampling dan kuesioner digunakan untuk pengumpulan data.

Penelitian yang dilakukan Detnakain dan rurkkhun (2016) dengan judul “*The Mediating Role of Employee Engagement in the Relationships between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior of Hotels in Thailand*”. Dengan populasi sebanyak 733 pegawai hotel dengan 10 provinsi yang sering dikunjungi di thailand. Metode yang digunakan yaitu teknik analisis statistik deskriptif, analisis faktor konfirmatori, dan pemodelan persamaan struktural dalam penelitian tersebut.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini dimaksudkan sebagai konsep untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menunjukkan persepsi keterkaitan antara variabel yang akan diteliti berdasarkan rumusan masalah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang OCB yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti *Perceived organizational support* dan *employee engagement*.

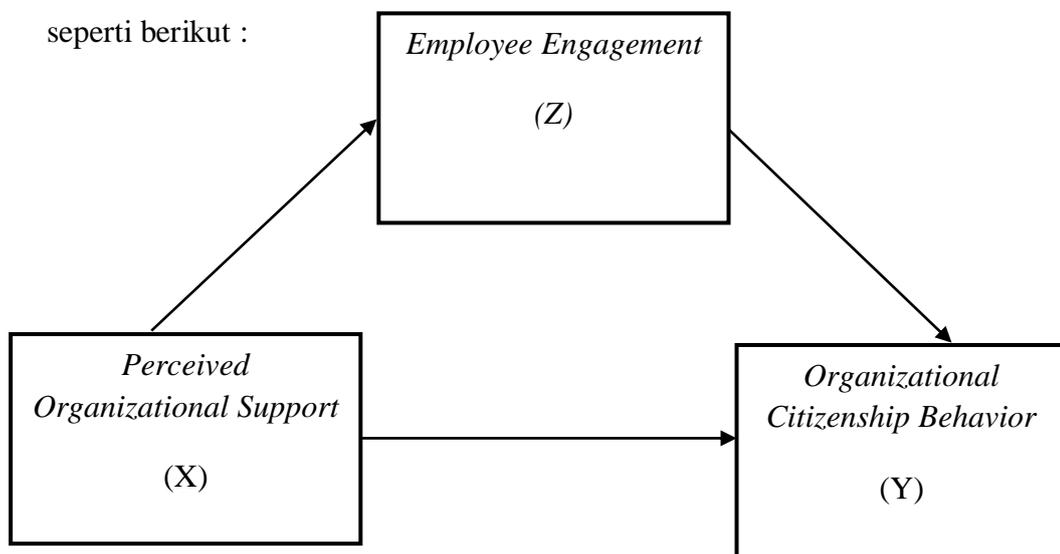
Salah satu faktor yang mempengaruhi OCB yaitu *perceived organizational support* (POS). POS akan muncul ketika perawat merasa bahwa organisasi memberikan dukungan, menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dengan adanya dukungan dari organisasi maka akan mendorong perawat untuk bekerja lebih baik untuk organisasi. Selain itu ketika perawat merasa adanya dukungan organisasi maka perawat akan menunjukkan perilaku yang dapat membantu pencapaian tujuan organisasi, mereka mau bekerja dengan *extra effort*. Ketika perawat bekerja dengan *extra effort* maka hal tersebut mengindikasikan bahwa perawat tidak hanya bekerja sesuai dengan pekerjaan standar yang telah ditetapkan (*in-role*) namun perawat tersebut akan bekerja diluar dari pekerjaan standarnya tersebut (*extra-role*). Dengan demikian perawat tersebut dapat dikatakan menerapkan perilaku OCB.

Selain POS faktor lainnya yaitu *employee engagement*. *employee engagement* yaitu status keterikatan seorang karyawan terhadap lingkungan kerja atau perusahaan tempatnya bekerja. Artinya, kondisi dimana seorang karyawan merasa mempunyai ikatan yang sangat spesial dengan lingkungan

kerjanya, oleh karena itu karyawan dengan sukarela akan melakukan apapun untuk kemajuan perusahaanya dengan terus berkontribusi secara optimal. Karyawan yang bekerja di luar tugas utamanya tersebut dapat dikategorikan memiliki perilaku OCB.

Dalam upaya untuk meningkatkan penerapan perilaku OCB dalam suatu perusahaan atau organisasi, hal yang harus diperhatikan yaitu kepuasan kerja karyawan. Dengan adanya kepuasan kerja maka akan menimbulkan keinginan karyawan untuk berbuat lebih dalam pekerjaan mereka seperti melakukan pekerjaan diluar perannya (*extra-role*). Perilaku *extra-role* tersebut merujuk pada penerapan perilaku *organizational citizenship behavior*.

Dari penjelasan diatas maka dapat dibuat sebuah kerangka konseptual seperti berikut :



Gambar 1. Kerangka konseptual

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H1 : *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok.
- H2: *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan positif terhadap *Employee Engagement* pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok.
- H3 : *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan positif terhadap OCB dengan *Employee Engagement* sebagai variabel mediasi pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Solok.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pendahuluan, kajian teori, dan pengolahan data serta pembahasan terkait hasil pengolahan data yang telah dikaji pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok. Hal ini menunjukkan *perceived organizational support* yang dirasakan perawat dapat mendorong atau meningkatkan penerapan perilaku *organizational citizenship behavior*.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif *Perceived Organizational Support* terhadap *Employee Engagement* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok. Hal ini menunjukkan tingginya *perceived organizational support* yang diterima perawat dapat meningkatkan *employee engagement*.
3. *Employee Engagement* terbukti memediasi secara parsial pengaruh antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok. Hal ini berarti pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* perawat bisa berpengaruh secara langsung dan tidak langsung melalui *employee engagement*.. *Perceived organizational support* berpengaruh secara langsung terhadap

organizational citizenship behavior pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok. Hal ini berarti semakin tinggi *perceived organizational support* yang dirasakan perawat maka semakin tinggi pula penerapan *organizational citizenship behavior* pada perawat. Sedangkan *perceived organizational support* juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap *organizational citizenship behavior* perawat melalui *employee engagement*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat *perceived organizational support* perawat ditempat kerja maka akan semakin meningkat *employee engagement* perawat dan meningkatkan penerapan perilaku *organizational citizenship behavior* pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran kepada pimpinan dan perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok agar dapat mencapai tujuan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan *Perceived Organizational Support* pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok, sebaiknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok memberikan penghargaan atas kontribusi perawat terhadap organisasi berupa reward maupun ilkim organisasi yang *fair* sehingga perawat pun akan merasakan bahwa adanya dukungan dari organisasi dan mereka akan bekerja secara maksimal di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok.

2. Untuk meningkatkan *employee engagement* diharapkan kepada direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok untuk lebih mendekatkan diri kepada perawat bukan hanya dari sistem finansial dan nonfinansial tetapi juga dengan sistem nilai sehingga perawat akan lebih merasa antusias dan terinspirasi untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang menantang, hal ini dapat mendorong potensi perawat kepada keberhasilan yang lebih baik.
3. Untuk dapat menerapkan *organizational citizenship behavior* perawat pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Solok harus lebih memperhatikan faktor-faktor *employee engagement* dan *perceived organizational support* perawat sehingga perawat memiliki rasa tanggung jawab terhadap organisasi untuk mencapai tujuan organisasi salah satunya yaitu dengan menerapkan perilaku *organizational citizenship Behavior*.