

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PERAWAT
RAWAT INAP RUMAH SAKIT TENTARA DR. REKSODIWIRYO KOTA
PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE) di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh :

SUCI WULANDARI
2015/15059065

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PERAWAT
RAWAT INAP RUMAH SAKIT TENTARA DR. REKSODIWIROYO KOTA
PADANG

Nama : Suci Wulandari
TM/NIM : 2015/15059065
Jurusan : Manajemen
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

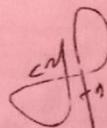
Padang, Mei 2019

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



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

Disetujui oleh:
Pembimbing



Chichi Andriani, SE., MM
NIP.19840107 200912 2 003

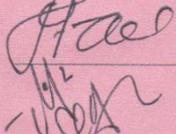
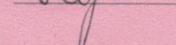
HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

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

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PERAWAT
RAWAT INAP RUMAH SAKIT TENTARA DR. REKSODIWIRYO KOTA
PADANG

Nama : Suci Wulandari
TM/NIM : 2015/15059065
Jurusan : Manajemen
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

Padang, Mei 2019

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Chichi Andriani, SE., MM.	(Ketua)	
Dr. Syahrizal, SE., M.Si.	(Anggota)	
Mega Asri Zona, SE., M.Sc.	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Wulandari
NIM/ TM : 15059065/2015
Tempat / Tanggal Lahir : Padang / 14 Januari 1997
Jurusan : Manajemen
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Komplek Kamela Permai Blok D No. 4 Kuranji Padang
No. Hp/Telephone : 082388759852
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiry Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di UNP maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas di cantumkan pada daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini **Sah** apabila telah ditanda tangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua Jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **sanksi akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, Mei 2019
Penulis



Suci Wulandari
NIM. 15059065

ABSTRAK

Suci Wulandari (2015/15059065) : Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang

Dosen Pembimbing : Chichi Andriani, SE., MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang, (2) Komitmen Organisasional sebagai pemediasi pada pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang. Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang yang berjumlah 137 orang. Sedangkan jumlah sampel penelitian yaitu 102 orang dengan menggunakan teknik *cluster proportional random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SEM menggunakan *SmartPLS 2.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasional pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang, (2) Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang, (3) *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang, (4) Komitmen Organisasional secara signifikan memediasi hubungan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang.

Kata Kunci: *Organizational Citizenship Behavior, Perceived Organizational Support, dan Komitmen Organisasional*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur dan Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang”**.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata Satu pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini Penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Chichi Andriani, SE., MM. selaku pembimbing, yang telah membimbing Penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Syahrizal, SE., M.Si. selaku penguji 1 dan Ibu Mega Asri Zona, SE, M.Sc selaku penguji 2 yang memberikan saran, masukan dan kritikan untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Ibu Muthia Roza Linda, SE., MM. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan masukan dan motivasi.
4. Bapak Prof. Dr. Idris, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

5. Ibu Rahmiati, S.E., M.Sc. dan Bapak Gesit Thabrani, S.E., M.T. selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Supan Weri Munandar, A.Md. selaku tata usaha Jurusan Manajemen yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi.
7. Bapak dan Ibu Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan skripsi ini, serta kepada karyawan dan karyawan yang telah membantu di bidang administrasi.
8. Bapak dan Ibu Staf perpustakaan pusat dan ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis kemudahan dalam mendapatkan bahan bacaan.
9. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta Papa dan Mama (AKP (Purn.) Ali Nursyam dan Sumiati).
10. Abang-abang dan kakak tercinta (Eka Syah Putra, Sri Lidya Susanti A.Md. dan Febryan Syah Putra), saudara ipar (Nofridal, SH. dan Sri Mulyani), keponakan-keponakan nakal nan menggemaskan (Furqan, Zidane dan Rania), serta keluarga besar yang telah berkorban baik material maupun moril, dan memberikan motivasi serta mendoakan penulis demi terwujudnya cita-cita penulis.
11. Sahabat-sahabat tersayang yang selama ini telah memberi dukungan, motivasi, dan juga bantuan agar terselesaikannya skripsi ini yang sengaja tidak penulis sebutkan namanya satu persatu.

12. Kakak-kakak senior HMJ Manajemen yang selama ini banyak membantu penulis dan rekan-rekan seperjuangan angkatan 2015.
13. Semua pihak yang tidak disebutkan satu per satu, baik secara langsung maupun tidak, yang telah membantu mulai dari awal hingga terselesainya skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari sistematika penulisan maupun dari pemilihan kata yang digunakan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian penulis yang lain di masa yang akan datang.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat baik bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih

Padang, Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	X
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN TEORI, PENELITIAN RELEVAN, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	15
A. Kajian Teori	15
1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	15
2. <i>Perceived Organizational Support</i>	23
3. Komitmen Organisasional	28
B. Penelitian Relevan	31
C. Kerangka Konseptual	38
D. Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Ruang Lingkup dan Jenis Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi	43

2. Sampel	43
D. Jenis dan Sumber Data	45
1. Data Primer	45
2. Data Sekunder	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
1. Pengamatan (Observasi)	46
2. Wawancara Tidak Terstruktur	46
3. Survey (Kuesioner)	47
4. Penelitian Kepustakaan (Dokumentasi)	47
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	47
1. Variabel Penelitian	47
2. Definisi Operasional	47
a. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	48
b. <i>Perceived Organizational Support</i> (X)	48
c. Komitmen Organisasional (Z)	48
G. Instrumen Penelitian	49
H. Metode Analisis Data	50
1. Analisis Deskriptif	51
2. Analisis Inferensial	53
a. Model Pengukuran (Outer Model)	54
1) Uji Validitas	54
2) Uji Reliabilitas	56
b. Model Struktural (Inner Model)	57
c. Pengujian Hipotesis	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	61
B. Hasil Penelitian	66
1. Deskripsi Responden	66
a. Berdasarkan Jenis Kelamin	66

b. Berdasarkan Umur	67
c. Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	68
d. Berdasarkan Masa Kerja	68
2. Deskripsi Variabel Penelitian	69
a. Distribusi Frekuensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	69
b. Distribusi Frekuensi <i>Perceived Organizational Support</i>	71
c. Distribusi Frekuensi Komitmen Organisasional	73
C. Analisa Data	75
1. Pengukuran Model (Outer Model)	76
a) Uji Validitas	76
b) Uji Reliabilitas	79
2. Pengukuran Model Struktural (Inner Model)	80
3. Pengujian Hipotesis	82
a) Hipotesis Pengaruh Langsung	82
b) Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	84
c) Pengaruh Total	87
D. Pembahasan	88
1. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap Komitmen Organisasional	88
2. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	90
3. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	92
4. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> melalui Komitmen Organisasional	94
BAB V PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Perputaran (<i>Turnover</i>) Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang	9
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3. Rekapitulasi Jumlah Perawat Bagian Rawat Inap RST Dr. Reksodiwiryo	43
Tabel 4. Daftar Sampel Penelitian	45
Tabel 5. Daftar Skor Jawaban Setiap Pernyataan	49
Tabel 6. Variabel dan Indikator Variabel	50
Tabel 7. Hasil Uji Coba Instrumen Menggunakan Uji Validitas	55
Tabel 8. Hasil Uji Coba Instrumen Menggunakan Uji Reliabilitas	57
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	67
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	68
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	68
Tabel 13. Distribusi Frekuensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	69
Tabel 14. Distribusi Frekuensi <i>Perceived Organizational Support</i>	72
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Komitmen Organisasional	74
Tabel 16. Indikator variabel <i>perceived organizational support</i> , <i>organizational citizenship behavior</i> , dan komitmen organisasional yang dibuang	78
Tabel 17. Hasil Analisis <i>Square Root of Average</i> (AVE)	79
Tabel 18. Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i>	79
Tabel 19. Hasil Analisis <i>R-square</i>	81
Tabel 20. Hasil Analisis Inner Model	82
Tabel 21. Perhitungan Koefisien Variabel Tidak Langsung	85
Tabel 22. Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	86
Tabel 23. Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung, Pengaruh Total Tentang <i>Perceived Organizational Support</i> (X), Komitmen Organisasional (Z) Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konseptual	39
Gambar 2. Model Hubungan Variabel	58
Gambar 3. Struktur Organisasi RST Dr. Reksodiwiryono Padang	66
Gambar 4. Outer Model Awal	77
Gambar 5. Outer Model Akhir	78
Gambar 6. Inner Model	80

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Observasi	105
Lampiran 2. Surat Penerimaan Observasi	106
Lampiran 3. Surat Permohonan Uji Coba Penelitian	107
Lampiran 4. Surat Penerimaan Uji Coba Penelitian	108
Lampiran 5. Surat Permohonan Penelitian	109
Lampiran 6. Surat Penerimaan Penelitian	110
Lampiran 7. Kuesioner Uji Coba Penelitian	111
Lampiran 8. Tabulasi Data Uji Coba Instrumen Awal	118
Lampiran 9. Tabulasi Data Uji Coba Instrumen Akhir	122
Lampiran 10. Hasil Pengolah Uji Coba Insrtumen Penelitian Outer Loading Awal dan Outer Loading Akhir	126
Lampiran 11. Hasil Pengolah Uji Coba Insrtumen Penelitian Cross Loading Awal dan Cross Loading Akhir	129
Lampiran 12. Validitas dan Reliabilitas Konstruk	131
Lampiran 13. Kuesioner Penelitian	132
Lampiran 14. Tabulasi Penelitian	139
Lampiran 15. Outer Loading Penelitian	151
Lampiran 16. Cross Loading Penelitian	153
Lampiran 17. Data Responden	155
Lampiran 18. Outer Model Awal Penelitian	156
Lampiran 19. Outer Model Akhir Penelitian	156
Lampiran 20. Inner Model Penelitian	157
Lampiran 21. Analisis Distributif	158
Lampiran 22. Indikator Variabel Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior dan Komitmen Organisasional yang dibuang	159
Lampiran 23. Hasil Uji PLS 2.0	159
Lampiran 24. Uji Hipotesis	160

Lampiran 25. Perhitungan Koefisien Variabel Tidak Langsung	160
Lampran 26. Pengaruh Total	161

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dunia bisnis yang semakin ketat berdampak pada semakin gencarnya organisasi atau perusahaan untuk menciptakan daya saing agar tetap *survive* baik dalam skala nasional maupun global. Salah satu cara yang dilakukan oleh organisasi adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut. Dari sekian banyak sumber daya yang ada pada organisasi, sumber daya manusia merupakan sumber daya yang *crucial*, karena pada dasarnya yang akan menjalankan dan menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari peran karyawan.

Untuk memenangkan persaingan bisnis yang ketat organisasi tidak hanya menuntut karyawan untuk bekerja optimal sesuai dengan apa yang ditugaskan atau sesuai deskripsi pekerjaannya (*in-role behavior*), melainkan juga mengharapkan karyawan yang mau bekerja diluar deskripsi pekerjaannya (*extra-role behavior*). Perilaku karyawan diluar deskripsi pekerjaan (*extra-role behavior*) disebut juga dengan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Menurut Organ (1988), OCB merupakan perilaku individu yang secara langsung tidak diakui oleh sistem *reward* formal yang akan berdampak pada fungsi organisasi yang lebih efektif. Hal ini berarti bahwa perilaku OCB tidak termasuk kedalam daftar deskripsi pekerjaan atau persyaratan kerja formal

karyawan, sehingga apabila tidak dilaksanakan pun oleh karyawan tidak akan mendapatkan sanksi dari organisasi karyawan tersebut.

OCB menjadi perhatian khusus bagi sebuah organisasi. OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins, 2008:40). OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Fakta menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki karyawan dengan OCB yang baik akan menghasilkan kinerja yang lebih baik pula dibandingkan organisasi lain. OCB dianggap sebagai suatu perilaku yang memberikan sumbangan pada hasil kerja organisasi secara keseluruhan (Fitriastuti, 2013).

OCB penting bagi organisasi karena OCB memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara fungsi kelompok, menjadi sangat efektif untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Podsakoff *et al.*, 2000). Hal ini merupakan suatu keuntungan bagi organisasi, Organ *et al.*, (2006) menyatakan jika organisasi memiliki karyawan yang memiliki OCB tinggi maka dapat diharapkan organisasi tersebut akan

mampu menghadapi tantangan yang muncul dari perubahan lingkungan, baik internal maupun eksternal.

Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang (RST Dr. Reksodiwiryo) adalah sebuah rumah sakit pemerintah yang dikelola oleh TNI-AD yang berada pada kawasan Ganting, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat, Indonesia. RST Dr. Reksodiwiryo Kota Padang merupakan rumah sakit tipe C yang mendapat akreditasi dari kementerian kesehatan dengan kategori 5 pelayanan. Untuk mewujudkan visi dan misinya, rumah sakit ini memiliki fasilitas-fasilitas penunjang untuk keberlangsungan usahanya. Adapun fasilitas yang dimiliki adalah UGD 24 jam, rawat jalan, rawat inap, ICU, ICCU, dan kamar bedah.

Salah satu misi dari RST Dr. Reksodiwiryo Kota Padang yaitu meningkatkan sumber daya manusia agar memiliki kemampuan yang profesional guna meningkatkan mutu dan citra rumah sakit. Berdasarkan misi tersebut, dapat kita ketahui bahwa sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat penting bagi peningkatan mutu dan citra RST Dr. Reksodiwiryo Kota Padang. Salah satu sumber daya manusia tersebut adalah perawat, dimana pekerjaan sebagai perawat tentunya sering berhubungan dengan pasien (masyarakat) yang menjadikan perilaku OCB sangat penting diterapkan.

Alasan kenapa peneliti melakukan penelitian pada Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang, karena ada beberapa hal yang menonjol pada Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang, diantaranya rumah sakit ini merupakan salah satu rumah sakit yang ditunjuk sebagai rumah sakit siaga

bencana di Sumatera Barat, meskipun sudah ditunjuk sebagai rumah sakit siaga bencana, ternyata alat-alat kesehatan masih belum mendukung, seperti CT SCAN, MRI, Alat Diagnostik Cepat (Mesin Analisa Darah, Rontgen). Sehingga untuk meningkatkan mutu dan citra organisasinya, Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryono Padang perlu menekankan lebih pada kualitas sumber daya manusia yang ada, salah satunya adalah perawat yang menjadi bagian penting dari rumah sakit ini.

Observasi dan wawancara awal yang penulis lakukan pada bulan Januari 2019, mengidentifikasi fenomena yang menunjukkan tingkat OCB perawat yang masih rendah dan perlu ditingkatkan. Penulis melihat fenomena-fenomena tersebut berdasarkan indikator-indikator OCB yang digunakan.

Fenomena pertama dapat dilihat pada indikator *altruism* (kepedulian) perawat yang masih kurang, hal ini bisa dibuktikan dengan tidak semua perawat yang bersedia membantu pekerjaan perawat lain yang *overload*. Salah satunya pada bagian Instalasi Pendidikan (Instaldik), dimana bagian ini terkait dengan merencanakan/ menyelenggarakan pendidikan, pelatihan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Bagian ini juga harus melaporkan pelaksanaan tugas secara periodik, namun masih ada petugas yang kesulitan rekap data dikarenakan ada ketidaksesuaian antara pencatatan manual dengan komputer, disisi lain terlihat rekan kerja petugas tersebut yang bersikap acuh dan tidak ingin membantu.

Selanjutnya pada indikator *conscientiousness*, terlihat beberapa perawat yang mengambil waktu istirahat diluar jam seharusnya dan beberapa lainnya

sibuk memainkan *handphone*. Hal ini mencerminkan rendahnya keinginan perawat berperilaku melebihi standar minimum yang ditetapkan organisasi. Pada indikator ketiga yakni *sportsmanship*, fenomena yang tampak pada indikator ini juga mengindikasikan lemahnya *organizational citizenship behavior* yang dimiliki perawat. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya perawat yang mengeluh ketika diminta melakukan tugas tambahan oleh supervisor mereka.

Sedangkan pada indikator *courtesy* perawat RST Dr. Reksodiwiryono Padang, masih ada perawat yang kurang sigap dan tidak terlihat antusias dalam menanggapi pasien maupun pengunjung rumah sakit. Bahkan ada pula yang menunjukkan wajah cemberut dan kesal saat bertugas. Hal ini sama sekali tidak mencerminkan indikator *courtesy*, yang berarti berbuat baik dan hormat kepada orang lain. Terakhir *civic-virtue* yang juga dinilai masih kurang, hal ini terlihat masih ada perawat yang kurang semangat dalam mengikuti suatu kegiatan ketika tidak ada *reward* atau *punishment* yang ditetapkan.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi OCB diantaranya menurut Podsakoff (2000), yaitu karakteristik individual karyawan, karakteristik tugas dan atau pekerjaan, perilaku kepemimpinan, dan karakteristik organisasi. Faktor lain yang dapat mempengaruhi OCB menurut Osman *et al.*, (2015) adalah faktor *job satisfaction*, *job motivation* dan *perceived organizational support*. Selain itu, faktor yang dapat mempengaruhi OCB yaitu komitmen organisasional (*organizational commitment*), peranan kohesivitas kelompok, kecerdasan emosional, keterlibatan kerja, *work-life*

balance, keadilan organisasi, *transformational leadership*, budaya organisasi, *job stressor*, *impact of psychological contract fulfillment* (Setyawanti, 2012; Fitriastusti, 2013; Harahap *et al.*, 2014; Ardi dan Sudarma, 2015; Utami, 2016; Pradhan *et al.*, 2016; Pooja *et al.*, 2016; Khalili, 2017; Miao *et al.*, 2018).

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi OCB salah satunya adalah *perceived organizational support* (Liu, 2009; Cheung; 2013, Osman *et al.*, 2015; Sari, 2015; Suwandeni dan Dewi, 2016). *Perceived organizational support* (POS) atau dukungan organisasional yang dirasakan didefinisikan sebagai keyakinan global yang dibentuk oleh tiap individu mengenai penilaian mereka terhadap sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Eisenberger dan Rhoades, 2002).

Selain itu Osman *et al.*, (2015) menyatakan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan memiliki korelasi tertinggi dengan OCB. Ketika karyawan menerima dukungan dari organisasi, mereka akan berusaha untuk melakukan yang lebih baik untuk organisasi. Semakin baik persepsi karyawan yang merasa mendapatkan *organizational support* yang ada di lingkungan tempat mereka bekerja akan diikuti dengan tingginya perilaku OCB yang bersangkutan (Sari, 2015).

Hasil penelitian lain oleh Ardi dan Sudarma (2015), Mageshkumar (2016) dan Wijaya dan Yuniawan (2017), menunjukkan hasil yang berbeda dari penelitian sebelumnya dimana dukungan organisasi yang dirasakan memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap OCB. Hal ini

berarti bahwa semakin baik atau tinggi dukungan organisasi yang dirasakan tidak berhubungan dengan meningkatnya OCB.

Berdasarkan wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan pada hari Selasa 22 Januari 2019, fenomena dilihat berdasarkan indikator-indikator terkait dengan variabel POS yang digunakan, salah satunya yaitu dukungan supervisor. Salah seorang karyawan menyatakan bahwa supervisor mereka sering berada diruangan hanya sampai jam 12.00 siang. Hal ini berarti setelah jam 12.00 siang supervisor tidak dapat mengarahkan dan mengevaluasi kerja karyawannya karena tidak berada ditempat, sehingga mengindikasikan kurangnya dukungan yang diberikan oleh supervisor sebagai agen organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi bawahannya.

Terdapat faktor penting lain yang membentuk perilaku OCB yaitu komitmen organisasional (Liu, 2009; Oemar, 2013; Ardi dan Sudarma, 2015; Carmeli dan Colakoglu, 2015; Sari, 2015; Harwiki, 2016; Mageskhumar, 2016; Pooja *et al.*, 2016; Wijaya dan Yuniawan, 2017). Komitmen dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam menjalankan kewajiban, bertanggung jawab dan janji yang membatasi seseorang untuk melakukan sesuatu. Karyawan yang mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya dan mampu melakukan fungsi kerjanya dengan baik tanpa meminta bantuan orang lain juga dapat dikatakan sebagai karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi. Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi akan merasa ikut terlibat dalam kegiatan organisasi, mereka akan menunjukkan

kinerja optimal, sehingga mampu memberikan kontribusi berarti pada organisasi meskipun di luar dari deskripsi pekerjaan mereka (*extra-role behavior*). Hal ini berarti akan membantu organisasi dalam meningkatkan OCB.

Berbeda dengan hasil penelitian diatas, Harwiki (2016), menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap OCB. Hal ini berarti bahwa, perubahan terhadap nilai komitmen organisasional tidak berdampak pada perubahan nilai OCB.

Komitmen organisasional dapat dikatakan sebagai tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut (Mathis dan Jackson, 2006: 122). Karyawan yang tidak berkomitmen terhadap organisasi memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk meninggalkan organisasi mungkin lewat ketidakhadiran atau perputaran secara permanen.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti mengumpulkan data mengenai perputaran perawat selama 3 (tiga) tahun terakhir pada bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang sebagai gambaran seberapa besar tingkat komitmen perawat terhadap rumah sakit tempat bekerja. Berikut adalah data tingkat perputaran perawat bagian rawat inap yang bekerja di Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang :

Tabel 1. Data Perputaran (*Turnover*) Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Keluar	<i>Turnover Rate</i> (%)
2016	176	17	9,66 %
2017	159	16	10,06 %
2018	160	19	11,87%

Sumber: Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang 2019 (diolah)

Berdasarkan tabel 1 dapat di ketahui cukup tingginya angka *turnover* perawat rawat inap di Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang. Persentase tingkat *turnover* perawat selama 3 (tiga) tahun terakhir mengalami peningkatan. Menurut Gillis (1994), keluarnya perawat dari rumah sakit dikatakan normal berkisar antara 5 -10% per tahun, dikatakan tinggi apabila lebih dari 10%. Melihat persentase keluarnya perawat bagian rawat inap RST Dr. Reksodiwiryo Kota Padang selama 3 (tiga) tahun terakhir, persentase tertinggi ditunjukkan pada tahun 2018 yakni sebesar 11,87% yang berarti tingkat *turnover* pada RST Dr. Reksodiwiryo Kota Padang dapat dikatakan tinggi. Hal ini mencerminkan masih rendahnya komitmen organisasional yang dimiliki oleh para perawat di Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang khususnya pada bagian rawat inap.

Komitmen organisasional mempunyai pengaruh mediasi atau *intervening* variabel POS atau dukungan organisasi yang dirasakan, hal ini dikarenakan ketika POS tinggi, maka akan meningkatkan komitmen organisasional pada karyawan, dan ketika karyawan memiliki komitmen organisasional yang tinggi baik secara afektif, normatif ataupun kontinuan, akan terbentuk hubungan positif antar anggota dalam sebuah organisasi, karyawan

akan berperilaku yang lebih baik dan menguntungkan organisasi, hal ini yang disebut OCB (Sari, 2015).

Adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan peluang untuk meneliti variabel-variabel tersebut masih terbuka. Penelitian ini akan mengintegrasikan *perceived organizational support*, komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* dalam satu bentuk model penelitian. Penggabungan ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas terkait dengan interaksi antara variabel-variabel tersebut. Sehingga penelitian ini diberi judul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, kita ketahui banyak hal yang dapat mempengaruhi OCB, diantaranya diantaranya menurut Podsakoff *et al.*, (2000) yaitu karakteristik individual karyawan, karakteristik tugas dan atau pekerjaan, perilaku kepemimpinan, dan karakteristik organisasi. Selain itu menurut Osman *et al.*, (2015) faktor yang dapat mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja, motivasi kerja dan dukungan organisasi yang dirasakan. Selain itu, faktor yang dapat mempengaruhi OCB yaitu komitmen organisasional, peranan kohesivitas kelompok, kecerdasan emosional, keterlibatan kerja, *work-life balance*, keadilan organisasi, *transformational leadership*, budaya organisasi, *job stressor*, *impact of psychological contract fulfillment* (Setyawanti, 2012; Fitriastusti, 2013; Harahap *et al.*, 2014; Ardi dan Sudarma, 2015; Utami, 2016; Pradhan *et al.*, 2016; Pooja *et al.*, 2016; Khalili, 2017; Miao *et al.*, 2018).

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah terdapat banyak variabel yang mempengaruhi OCB, diantaranya karakteristik individual karyawan, karakteristik tugas dan atau pekerjaan, perilaku kepemimpinan, karakteristik organisasi, kepuasan kerja, motivasi kerja dukungan organisasi yang dirasakan, komitmen organisasional, peranan kohesivitas kelompok, kecerdasan emosional, keterlibatan kerja, *work-life balance*, keadilan organisasi, *transformational leadership*, budaya organisasi, *job stressor* dan *impact of psychological contract fulfillment*. Maka untuk menghindari

pembahasan yang menyimpang agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, peneliti membatasi masalah pada variabel yang diduga erat kaitannya dengan OCB perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang yaitu *perceived organizational support* dan komitmen organisasional.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap komitmen organisasional perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang?
3. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang?
4. Apakah komitmen organisasional memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasional pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang.
2. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang.
3. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang.
4. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh komitmen organisasional memediasi *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai tambahan pengalaman yang sangat berarti dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah terutama pengetahuan di bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasional sebagai pemediasi bagi perawat.

3. Bagi perusahaan

Sebagai masukan kepada Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryono Kota Padang dan lembaga-lembaga lain dalam mengambil kebijakan terutama mengenai permasalahan ini.

4. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Tulisan ini juga dapat dijadikan salah satu sumber bacaan yang dapat dipertimbangkan dalam pemecahan masalah yang relevan, dan diharapkan dapat memberikan tambahan referensi bagi masyarakat ilmiah yang berminat melakukan penelitian pada bidang yang sama khususnya mengenai masalah sumber daya manusia.

BAB II

KAJIAN TEORI, PENELITIAN RELEVAN, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. *Organizational Citizenship Behavior*

a. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Organ (1988), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang secara langsung tidak diakui oleh sistem *reward* formal yang akan berdampak pada fungsi organisasi yang lebih efektif. Hal ini berarti bahwa perilaku OCB tidak termasuk kedalam daftar deskripsi pekerjaan atau persyaratan kerja formal karyawan, sehingga apabila tidak dilaksanakan pun oleh karyawan tidak akan mendapatkan sanksi oleh perusahaan atau organisasi karyawan tersebut. OCB bersifat bebas dan sukarela karena perilaku tersebut tidak terdapat dalam tuntutan deskripsi jabatan yang berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal.

Lambert (2006), dalam Mageskhumar (2016) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang melampaui persyaratan dasar pekerjaan dan sebagian besar bersifat diskresioner yang bermanfaat bagi organisasi. OCB termasuk membantu rekan kerja dalam pekerjaan mereka, menunjukkan kebanggaan ketika mewakili organisasi di depan umum, menjadi sukarelawan untuk kerja lembur saat dibutuhkan dan tidak

mengeluh tentang ketidaknyamanan kecil yang memakan bagian normal dari kehidupan organisasi.

OCB memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara fungsi kelompok, menjadi sangat efektif untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Podsakoff, *et al.*, 2000).

Organizational citizenship behavior merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins, 2008:40). OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Fakta menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki karyawan dengan OCB yang baik akan menghasilkan kinerja yang lebih baik pula daripada organisasi lain. OCB dianggap sebagai suatu perilaku yang memberikan sumbangan pada hasil kerja organisasi secara keseluruhan (Fitriastuti, 2013).

Menurut Neami & Shokrkon (2004), dalam Fitriastuti (2013) OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku yang dilakukan karyawan diluar tugas utamanya, akan tetapi perilaku ini

diinginkan dan berguna bagi organisasi tersebut. Organ *et al.*, (2006) juga menyatakan bahwa OCB merupakan perilaku bermanfaat yang dilakukan oleh karyawan, secara bebas dari ketentuan atau kewajibannya dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi. OCB bersifat bebas dan sukarela karena perilaku tersebut tidak terdapat dalam tuntutan deskripsi jabatan yang berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal.

Jadi dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa OCB adalah perilaku suka rela diluar tugas dan tanggung jawab karyawan yang berdampak positif bagi dirinya dan menguntungkan organisasi tempat karyawan tersebut bekerja.

b. Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Agar OCB karyawan dapat meningkat, organisasi perlu memahami indikator-indikator yang dapat menjelaskan aspek-aspek OCB, sehingga organisasi dapat menyusun strategi pengelolaan sumber daya manusianya. Disamping itu, indikator ini dapat digunakan untuk memudahkan penulis mengidentifikasi ada atau tidaknya pembentukan OCB dalam suatu organisasi.

Organ *et al.*, (2006) mengidentifikasikan 5 indikator OCB, yaitu sebagai berikut:

1) Altruism

Menunjukkan kemauan untuk memberikan bantuan kepada pihak lain secara suka rela serta tidak mengharapkan imbalan. Misalnya

membantu karyawan baru, berbagi strategi dengan rekan kerja, bersedia menukarkan jadwal libur dengan karyawan lain, serta menolong teman kerja yang memiliki pekerjaan banyak dan lain-lain.

2) *Conscientiousness*

Menunjukkan perilaku karyawan yang melampaui standar minimum peran yang disyaratkan dalam organisasi, perilaku ini bukan merupakan tugas ataupun kewajiban karyawan. Misalnya datang lebih awal ketempat kerja, dalam percakapan ditelepon hanya bicara seperlunya, tidak membuang waktu dengan membicarakan hal diluar pekerjaan yang tidak diperlukan.

3) *Sportsmanship*

Perilaku yang menunjukkan sikap sportif, yang menekankan kepada aspek-aspek positif daripada aspek-aspek negatif, mengindikasikan perilaku tidak senang protes, tidak mengeluh, dan tidak membesar-besarkan masalah kecil.

4) *Courtesy*

Menunjukkan perilaku individu untuk mencegah terjadinya masalah dengan orang lain yang berhubungan dengan pekerjaan. Misalnya, mempertimbangkan perilaku dan pengaruhnya terhadap rekan kerja, serta berkonsultasi dengan diri sendiri atau orang lain sebelum mengambil tindakan dan keputusan.

5) *Civic-Virtue*

Menunjukkan partisipasi aktif karyawan untuk terlibat dalam kehidupan organisasi. Misalnya kesediaan individu menghadiri pertemuan, terlibat dalam perdebatan kebijakan, mengekspresikan pendapat seseorang tentang apa strategi organisasi yang harus diikuti dan lain-lain.

c. Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi OCB diantaranya menurut menurut Osman *et al.*, (2015) faktor yang dapat mempengaruhi OCB adalah :

- 1) *Job satisfaction*
- 2) *Job motivation*
- 3) *Perceived organizational support*

Selain itu, faktor yang dapat mempengaruhi OCB yaitu komitmen organisasional (*organizational commitment*), peranan kohesivitas kelompok, kecerdasan emosional, keterlibatan kerja, *work-life balance*, keadilan organisasi, *transformational leadership*, budaya organisasi, *job stressor*, *impact of psychological contract fulfillment* (Setyawanti, 2012; Fitriastuti, 2013; Harahap *et al.*, 2014; Utami, 2016; Pradhan *et al.*, 2016; Pooja *et al.*, 2016; Miao *et al.*, 2018; Khalili, 2017).

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi OCB salah satunya adalah *perceived organizational support* dan komitmen organisasional, hal ini dikarenakan ketika *perceived organizational support* tinggi, maka akan meningkatkan komitmen organisasional pada karyawan, dan ketika

karyawan memiliki komitmen organisasional yang tinggi baik secara afektif, normatif ataupun kontinuan, akan terbentuk hubungan positif antar anggota dalam sebuah organisasi, karyawan akan berperilaku yang lebih baik dan menguntungkan organisasi, hal ini yang disebut OCB (Liu, 2009; Ardi dan Sudarma, 2015; Sari, 2015).

d. Manfaat Perilaku *Organizational Citizenship Behavior*

Podsakoff *et al.*, (2000) menyatakan bahwa perilaku OCB memiliki manfaat bagi organisasi yaitu:

- 1) Perilaku OCB dapat meningkatkan produktivitas rekan kerja
 - a) Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
 - b) Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan menjadi suatu kebiasaan yang baik pada unit kerja atau kelompok.
- 2) Perilaku OCB dapat meningkatkan produktivitas manajer
 - a) Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja.
 - b) Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan membantu manajer terhindar dari krisis manajemen.
- 3) Perilaku OCB dapat menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan

- a) Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah pekerjaan sehingga tidak melibatkan manajer, maka manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan.
 - b) Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut.
- 4) Perilaku OCB dapat membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok
- a) Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral, sehingga anggota kelompok tidak perlu menghabiskan energi dan waktu.
 - b) Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
- 5) Perilaku OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja
- a) Menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.
 - b) Menampilkan perilaku *courtesy* akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.

- 6) Perilaku OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
 - a) Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.
 - b) Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportsmanship* akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.
- 7) Perilaku OCB dapat meningkatkan stabilitas kerja organisasi
 - a) Membantu tugas karyawan yang tidak hadir ditempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas dari kinerja unit kerja.
 - b) Karyawan yang *conscientious* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
- 8) Perilaku OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan
 - a) Karyawan yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi.

- b) Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

2. *Perceived Organizational Support*

a. *Pengertian Perceived Organizational Support*

Perceived Organizational Support (POS) merupakan persepsi anggota mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka (Eisenberger *et al.*, 2001). Sedangkan Robbins (2008:103), menyatakan bahwa *Perceived organizational support* didefinisikan sebagai persepsi anggota mengenai sejauh mana organisasi memberi dukungan pada karyawan dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan pada saat dibutuhkan.

Menurut Eisenberger dan Rhoades (2002), dukungan organisasi adalah keadaan dimana karyawan merasa yakin atas besarnya kepedulian organisasi atas kontribusi yang telah diberikan oleh para karyawannya dengan begitu mengusahakan kesejahteraan mereka. POS juga dinilai sebagai jaminan bantuan yang tersedia dari organisasi ketika individu membutuhkannya untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan untuk menangani situasi stres.

POS merupakan tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli kesejahteraan mereka.

Penelitian menunjukkan bahwa individu merasa organisasi bersikap suportif ketika penghargaan dipertimbangkan dengan adil, karyawan mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, dan pengawas mereka dianggap suportif (Robbins, 2008:40).

Dari pengertian-pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa POS adalah keadaan dimana karyawan merasa organisasi peduli atas kontribusi yang telah karyawan berikan sehingga dapat meningkatkan motivasi karyawan.

b. Indikator *Perceived Organizational Support*

Untuk mengukur variabel *perceived organizational support* (POS) penulis perlu memahami indikator-indikator yang menjelaskan POS, untuk memudahkan penulis mengetahui bagaimana organisasi menyalurkan POS dalam upaya membangun OCB dalam organisasi.

Indikator mengukur POS yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada pendapat Eisenberger dan Rhoades (2002), sebagai berikut:

1) Keadilan (*Fairness*)

Keadilan prosedural menyangkut cara yang digunakan untuk menentukan bagaimana mendistribusikan sumber daya di antara karyawan. Memperlakukan karyawan dengan baik dan terhormat serta memberikan informasi kepada karyawan mengenai output organisasi.

2) Dukungan Supervisor (*Supervisor Support*)

Karyawan membentuk pandangan mengenai sejauh mana atasan menilai dan menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, serta mendengarkan pendapat atau keluhan yang di sampaikan karyawan, kerana atasan dianggap sebagai pemimpin organisasi maka dari itu dengan adanya dukungan dari atasan maka karyawan akan merasakan adanya dukungan dari oraganisasi tempat mereka bekerja.

3) Penghargaan Organisasional dan Kondisi Kerja (*Organizational Rewards and Job Conditions*)

Penghargaan organisasi terhadap kontribusi atau usaha yang telah dilakukan karyawan dapat berupa pengakuan, perhatian, imbalan yang sesuai, kesempatan promosi dan kondisi kerja dimana karyawan merasa organisasi telah memberikan keamanan dan kenyamanan dalam melakukan pekerjaan serta kondisi lingkungan kerja yang baik dapat mendukung karyawan untuk bekerja dengan baik.

c. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Komitmen

Organisasional

POS berpengaruh terhadap komitmen organisasional, dimana ketika karyawan merasa dirinya diberikan dukungan dari organisasi dan dukungan itu sesuai dengan norma, keinginan dan harapannya maka komitmen yang dimiliki kemungkinan besar dapat meningkat (Sari,

2015). Wijaya dan Yuniawan (2017), juga menyatakan bahwa variabel dukungan organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel komitmen organisasi. Hal ini berarti bahwa semakin baik atau tinggi variabel dukungan organisasi yang diberikan perusahaan akan semakin meningkatkan komitmen organisasi karyawan pada perusahaan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Liu (2009) juga menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel POS dengan komitmen organisasional. Sejalan dengan itu Ardi dan Sudarma (2015) dalam penelitiannya menyatakan persepsi dukungan organisasi yang terdiri atas dukungan atasan, penghargaan, dan kondisi kerja yang telah diberikan dan disediakan oleh organisasi akan dapat membuat karyawan nyaman dan betah untuk tetap tinggal dan bekerja dalam organisasi. Dengan nyaman dan betahnya karyawan tinggal dalam organisasi, maka dengan begitu komitmen untuk tinggal dalam organisasi akan kuat bersama dengan kenyamanan dan keserasian nilai yang ada dirasa cocok dengan apa yang diharapkan oleh diri setiap masing-masing karyawan.

d. Pengaruh *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Osman *et al.*, (2015) POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Sama halnya dengan Osman *et al.*, (2015), Suwandeni dan Dewi (2016), Sari (2015), dan Mageshkumar (2016) juga menyatakan bahwa POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Artinya, apabila dukungan organisasional meningkat, maka karyawan akan menunjukkan sikap-sikap *extra-role* yang ada dalam OCB.

Liu (2009), juga menyatakan bahwa adanya hubungan antara POS terhadap OCB. POS memberikan jaminan kepada karyawan bahwa mereka menerima manfaat dari para pemimpin dengan menunjukkan OCB (Cheung, 2013). POS yang meningkat dapat membuat karyawan merasa memiliki kewajiban untuk berkontribusi dan peduli akan kesejahteraan organisasi serta membantu organisasi dalam pencapaian tujuannya. Eisenberger dan Rhoades (2002), juga menyatakan bahwa semakin besar POS yang dirasakan oleh karyawan maka karyawan akan sukarela melakukan upaya extra untuk keuntungan organisasinya.

Berbeda dengan penelitian lainnya, penelitian yang dilakukan oleh Ardi dan Sudarma (2015) dan Wijaya dan Yuniawan (2017), menyatakan bahwa POS dan OCB memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa semakin baik atau tinggi dukungan organisasi tidak berhubungan dengan OCB.

e. Pengaruh POS terhadap OCB dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Pemediasi

Ketika karyawan menerima dukungan dari organisasi, mereka akan berusaha untuk melakukan yang lebih baik untuk organisasi. Semakin baik persepsi karyawan yang merasa mendapatkan *organizational support* yang ada di lingkungan tempat mereka bekerja akan diikuti dengan tingginya perilaku OCB yang bersangkutan. (Sari, 2015).

Penelitian lain oleh Liu (2009), juga menunjukkan bahwa komitmen organisasional memediasi hubungan antara POS dengan OCB. POS yang tinggi akan meningkatkan komitmen organisasional yang dimiliki oleh karyawan, dengan begitu karyawan akan berusaha untuk melakukan hal-hal positif yang menguntungkan bagi organisasi dalam hal ini yaitu OCB (Ardi dan Sudarma, 2015).

3. Komitmen Organisasional

a. Pengertian Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional atau *organizational commitment* dapat dikatakan sebagai tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut (Mathis dan Jackson, 2006: 122). Karyawan yang tidak berkomitmen terhadap organisasi memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk meninggalkan organisasi mungkin lewat ketidakhadiran atau perputaran secara permanen.

Luthans (2006), dalam Fitriastuti (2013) mengartikan komitmen organisasional merupakan sikap yang menunjukkan loyalitas karyawan dan merupakan proses berkelanjutan seseorang dalam mengekspresikan perhatiannya untuk kesuksesan organisasi. Meyer dan Allen (1990) juga mempunyai pendapat yang sama, bahwa komitmen adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi dan keyakinan terhadap penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Hulin (1998), dalam Sari (2015), mengemukakan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu sikap ketertarikan yang ditunjukkan oleh karyawan kepada organisasi sebagai keseluruhan. Tingkat komitmen organisasi yang tinggi dapat berdampak pada kesetiaan yang dimiliki oleh karyawan terhadap perusahaan.

b. Indikator Komitmen Organisasional

Untuk mengukur variabel komitmen organisasional penulis perlu memahami indikator-indikator yang menjelaskan komitmen organisasional, untuk memudahkan penulis mengetahui bagaimana organisasi menyalurkan komitmen organisasional dalam upaya membangun OCB dalam organisasi.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel komitmen organisasional menggunakan skala pengukuran yang dikembangkan Meyer dan Allen (1990), yaitu:

a) **Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)**

Komitmen afektif berkaitan dengan perasaan emosional, identifikasi, dan keterlibatan karyawan di dalam suatu organisasional. Karyawan dengan afektif tinggi masih bergabung dengan organisasi karena keinginan untuk tetap menjadi bagian organisasi.

b) **Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*)**

Berkaitan dengan nilai ekonomi yang dirasa karyawan, membuat karyawan memilih untuk tetap bertahan daripada harus

meninggalkan organisasi. Karyawan dengan dasar organisasional tersebut disebabkan karena karyawan tersebut membutuhkan organisasi.

c) Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

Berkaitan dengan kewajiban yang harus karyawan tunaikan bagi organisasi, kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral atau etis.

c. Pengaruh Komitmen Organisasional dengan *Organizational*

Citizenship Behavior

Penelitian yang dilakukan oleh Mageshkumar (2016), menyatakan bahwa variabel komitmen organisasional dengan *organizational citizenship behavior* memiliki hubungan yang signifikan. Sejalan dengan penelitian tersebut, Wijaya dan Yuniawan (2017), juga menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *organizational citizenship behavior*. Hal ini memiliki arti bahwa semakin baik atau tinggi komitmen organisasi karyawan maka semakin meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan.

Ketika rasa memiliki dan loyalitas sebagai bentuk cerminan komitmen organisasional ditunjukkan karyawan pada suatu organisasi, maka perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan mengalami kecenderungan peningkatan pula yang dapat dilihat dari perilaku-perilaku positif yang ditunjukkan karyawan terhadap organisasi (Liu, 2009; Oemar, 2011; Sari, 2015; Ardi dan Sudarma, 2015; Pooja *et al.*, 2016).

Berbeda dengan hasil penelitian diatas, Harwiki (2016), menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal ini berarti bahwa, perubahan terhadap nilai komitmen organisasional tidak berdampak pada perubahan nilai *organizational citizenship behavior*.

B. Penelitian Relevan

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

1. Penelitian yang dilakukan oleh Osman *et al.*, (2015) dengan judul “*The Influence of Job Satisfaction, Job Motivation & Perceived Organizational Support towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Perspective of American-Based Organization in Kulim, Malaysia*”. Berdasarkan penelitian ini bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Mageshkumar (2016), dengan judul “*Influence of Perceived Organizational Support, Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior among Marketing Executives*”. Berdasarkan penelitian ini bahwa terdapat hubungan signifikan antara komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior*, tidak ada hubungan signifikan antara *perceived organizational*

support dan *organizational citizenship behavior* dan tidak ada hubungan signifikan antara *perceived organizational support* dan komitmen organisasional.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Pooja *et al.*, (2016) dengan judul “*Job Stressors and Organizational Citizenship Behavior: The Roles of Organizational Commitment and Social Interaction*”. Berdasarkan penelitian ini, komitmen organisasional memiliki hubungan positif terhadap *organizational citizenship behavior*.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Liu (2009), dengan judul “*Perceived Organizational Support and Expatriate Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Affective Commitment Towards The Parent Company*”. Berdasarkan penelitian ini, *perceived organizational support* memiliki hubungan signifikan terhadap *affective commitment*, *organizational-direct OCB*, *affective commitment* juga secara parsial memediasi hubungan antara *parent company POS* dan *organizational-direct OCB* dan memediasi penuh hubungan antara *subsidiary POS* dan *organizational-direct OCB*.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Harwiki (2016) dengan judul “*The Impact of Servant Leadership on Organizational Culture, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Employee Performance in Woment Cooperatives*”. Berdasarkan penelitian ini, komitmen organisasional memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Cheung (2013), dengan judul "*The Mediating Role of Perceived Organizational Support in The Effect Of Interpersonal and Informational Justice on Organizational Citizenship Behaviors*". Berdasarkan penelitian ini, POS memiliki hubungan positif baik terhadap OCB-O maupun terhadap OCB-I.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015) dengan judul "Hubungan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Organizational Commitment* pada Beberapa Puskesmas di DKI Jakarta". Berdasarkan penelitian ini, didapat hasil bahwa POS memiliki hubungan positif terhadap komitmen organisasional, komitmen organisasional memiliki hubungan positif dengan OCB, POS memiliki hubungan positif dengan OCB dan terdapat hubungan positif antara POS terhadap OCB melalui komitmen organisasional.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Ardi dan Sudarma, (2015) dengan judul "Pengaruh Persepsi Dukungan dan Keadilan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening". Berdasarkan penelitian ini, persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* tidak signifikan, terdapat hubungan positif signifikan komitmen organisasional terhadap terciptanya sikap *organizational citizenship behavior*; terdapat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen organisasional dan variabel komitmen organisasional mempunyai peran

sebagai variabel mediasi/*intervening* pada hubungan antara persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Suwandewi dan Dewi (2016) dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*”. Berdasarkan penelitian ini bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Ini berarti bahwa karyawan yang memiliki dukungan organisasional yang tinggi di tempat ia bekerja akan memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* yang tinggi dan akan menunjukkan sikap-sikap *extra-role* yang ada dalam *organizational citizenship behavior*.
10. Penelitian yang dilakukan oleh Carmeli dan Colakoglu (2015) dengan judul “*The Relationship Between Affective Commitment and Organizational Citizenship Behaviors: The Moderating Role Of Emotional Intelligence*”. Berdasarkan penelitian ini bahwa komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.
11. Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Yuniawan (2017) dengan judul “Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening”. Berdasarkan penelitian ini bahwa variabel dukungan organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel komitmen organisasi. Hal ini berarti bahwa

semakin baik atau tinggi variabel dukungan organisasi yang diberikan perusahaan akan semakin meningkatkan komitmen organisasi karyawan pada perusahaan. Variabel dukungan organisasi memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Ini berarti bahwa semakin baik atau tinggi dukungan organisasi tidak berhubungan dengan *organizational citizenship behavior*. Variabel komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *organizational citizenship behavior*. Hal ini memiliki arti bahwa semakin baik atau tinggi komitmen organisasi karyawan maka semakin meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan.

12. Penelitian yang dilakukan oleh Oemar (2013) dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Pada BAPPEDA Kota Pekanbaru*”. Berdasarkan penelitian ini, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul	Hasil
1	Osman <i>et al.</i> , (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> ”.	Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa <i>perceived organizational support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
2	Mageshkumar (2016)	“ <i>Influence of Perceived Organizational Support, Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior among Marketing Executives</i> ”.	Berdasarkan penelitian ini bahwa terdapat hubungan signifikan antara komitmen organisasional dan <i>organizational citizenship behavior</i> , tidak ada hubungan signifikan antara <i>perceived organizational support</i> dan

			<i>organizational citizenship behavior</i> dan tidak ada hubungan signifikan antara <i>perceived organizational support</i> dan komitmen organisasional.
3	Pooja <i>et al.</i> , (2016)	“ <i>Job Stressors and Organizational Citizenship Behavior: The Roles of Organizational Commitment and Social Interaction</i> ”.	Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa <i>organizational commitment</i> memiliki hubungan positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
4	Liu (2009)	“ <i>Perceived Organizational Support and Expatriate Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Affective Commitment Towards The Parent Company</i> ”.	Berdasarkan penelitian ini, <i>perceived organizational support</i> memiliki hubungan signifikan terhadap <i>affective commitment</i> , <i>organizational-direct OCB</i> , <i>affective commitment</i> juga secara parsial memediasi hubungan antara <i>parent company</i> POS dan <i>organizational-direct OCB</i> dan memediasi penuh hubungan antara <i>subsidiary</i> POS dan <i>organizational-direct OCB</i> .
5	Harwiki (2016)	“ <i>The Impact of Servant Leadership on Organizational Culture, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Employee Performance in Woment Cooperatives</i> ”.	Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa <i>organizational commitment</i> memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
6	Cheung (2013)	“ <i>The Mediating Role of Perceived Organizational Support in The Effect Of Interpersonal and Informational Justice on Organizational Citizenship Behaviors</i> ”.	Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa POS memiliki hubungan positif baik terhadap OCB-O maupun terhadap OCB-I.
7	Sari (2015)	“ <i>Hubungan Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior melalui Organizational Commitment pada Beberapa Puskesmas di Dki Jakarta</i> ”.	Berdasarkan penelitian ini, didapat hasil bahwa POS memiliki hubungan positif terhadap komitmen organisasional, komitmen organisasional memiliki hubungan positif dengan OCB, POS memiliki hubungan positif dengan OCB dan terdapat hubungan positif antara POS terhadap OCB melalui komitmen organisasional.
8	Ardi dan Sudarma., (2015)	“ <i>Pengaruh Persepsi Dukungan dan Keadilan Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening</i> ”.	Berdasarkan penelitian ini, persepsi dukungan organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> tidak signifikan, terdapat hubungan positif signifikan komitmen organisasional terhadap terciptanya sikap <i>organizational citizenship behavior</i> ; terdapat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen organisasional dan variabel komitmen organisasional

			mempunyai peran sebagai variabel mediasi/ <i>intervening</i> pada hubungan antara persepsi dukungan organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
9	Suwandewi <i>et al.</i> , (2016)	“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ”.	Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> . Ini berarti bahwa karyawan yang memiliki dukungan organisasional yang tinggi di tempat ia bekerja akan memiliki tingkat <i>organizational citizenship behavior</i> yang tinggi dan akan menunjukkan sikap-sikap <i>extra-role</i> yang ada dalam <i>organizational citizenship behavior</i> .
10	Carmeli dan Colakoglu (2015)	“ <i>The Relationship Between Affective Commitment and Organizational Citizenship Behaviors: The Moderating Role Of Emotional Intelligence</i> ”.	Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
11	Wijaya dan Yuniawan (2017)	“Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel <i>Intervening</i> ”.	Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa variabel dukungan organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel komitmen organisasi. Hal ini berarti bahwa semakin baik atau tinggi variabel dukungan organisasi yang diberikan perusahaan akan semakin meningkatkan komitmen organisasi karyawan pada perusahaan. Variabel dukungan organisasi memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> . Ini berarti bahwa semakin baik atau tinggi dukungan organisasi tidak berhubungan dengan <i>organizational citizenship behavior</i> . Variabel komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel <i>organizational citizenship behavior</i> . Hal ini memiliki arti bahwa semakin baik atau tinggi komitmen organisasi karyawan maka semakin meningkatkan <i>organizational citizenship behavior</i> karyawan.
12	Oemar (2013)	“Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap	Berdasarkan penelitian ini bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap

		<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Pada BAPPEDA Kota Pekanbaru</i> ”.	<i>organizational citizenship behavior (OCB).</i>
--	--	---	---

C. Kerangka Konseptual

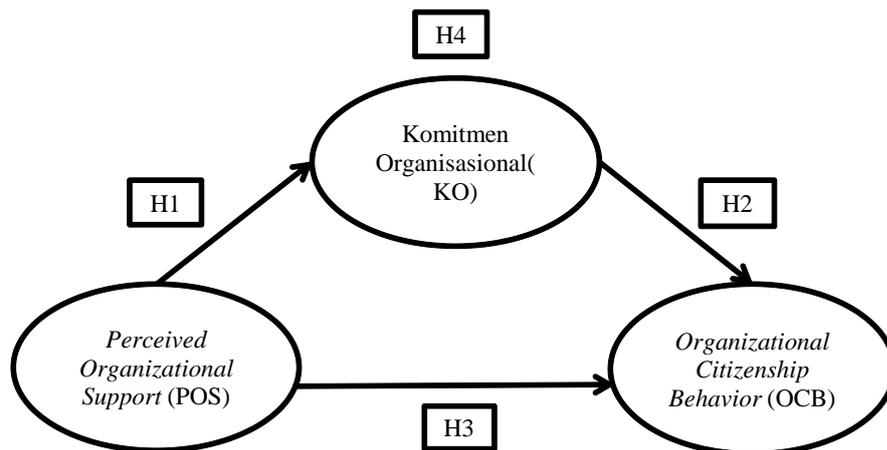
Perceived organizational support dapat berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan. *Perceived organizational support* dapat berpengaruh secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior* dan berpengaruh tidak langsung yaitu dengan melalui peran mediasi komitmen organisasional, apabila *perceived organizational support* karyawan tinggi maka akan menimbulkan komitmen organisasional karyawan sehingga akan menimbulkan *organizational citizenship behavior* yang baik atau tinggi pada karyawan.

Dalam upaya meningkatkan *organizational citizenship behavior* dari karyawan pada suatu organisasi hal yang penting di perhatikan oleh organisasi tersebut adalah komitmen organisasional. Komitmen organisasional adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi dan keyakinan terhadap penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Komitmen organisasional mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Ini terlihat dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Komitmen organisasional yang ada pada diri karyawan akan menimbulkan sikap aktif dalam organisasi dan akan memberikan dampak positif bagi organisasi, namun sebaliknya jika karyawan memiliki komitmen organisasional yang rendah maka akan timbul sifat pasif dalam bekerja dan akan

menimbulkan indikasi-indikasi masalah dalam organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disusun kerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Keterangan:

H1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Didukung oleh penelitian Liu (2009), yang menyatakan bahwa <i>perceived organizational support</i> memiliki hubungan signifikan terhadap <i>affective commitment</i>. 2. Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Yuniawan (2017), menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. 3. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015), menyatakan bahwa <i>perceived organizational support</i> memiliki hubungan positif dengan komitmen organisasional. 4. Penelitian yang dilakukan oleh Ardi dan Sudarma (2015) menyatakan bahwa <i>perceived organizational support</i> memiliki hubungan positif dengan komitmen organisasional.
H2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian yang dilakukan oleh Pooja <i>et al.</i>, (2016) menyatakan bahwa <i>organizational commitment</i> memiliki hubungan positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>. 2. Penelitian yang dilakukan oleh Ardi dan Sudarma (2015) menyatakan terdapat hubungan positif dan signifikan komitmen organisasional terhadap terciptanya sikap <i>organizational citizenship behavior</i>. 3. Penelitian yang dilakukan oleh Carmeli dan Colakoglu (2015) menyatakan bahwa komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>. 4. Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Yuniawan (2017), menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel <i>organizational citizenship behavior</i>. 5. Penelitian yang dilakukan oleh Oemar (2013), menyatakan bahwa <i>komitmen organisasi</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i>. 6. Penelitian yang dilakukan oleh Mageshkumar (2016), menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara komitmen organisasional dan <i>organizational citizenship</i>

	<p><i>behavior</i> (OCB).</p> <p>7. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015), menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara komitmen organisasional dan <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB).</p>
H3	<p>1. Penelitian yang dilakukan oleh Osman <i>et al.</i>, (2015) menyatakan bahwa <i>perceived organizational support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB).</p> <p>2. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015), menyatakan bahwa <i>perceived organizational support</i> berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB).</p> <p>3. Didukung oleh penelitian Liu (2009) yang menyatakan bahwa <i>perceived organizational support</i> memiliki hubungan signifikan terhadap <i>organizational-direct OCB</i>.</p> <p>4. Penelitian yang dilakukan oleh Cheung (2013), menyatakan bahwa terdapat hubungan positif baik terhadap OCB-O maupun terhadap OCB-I.</p> <p>5. Penelitian yang dilakukan oleh Suwandeni dan Dewi (2016) menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>.</p>
H4	<p>1. Penelitian yang dilakukan oleh Liu (2009), menyatakan bahwa <i>affective commitment</i> secara parsial memediasi hubungan antara POS dan <i>organizational-direct OCB</i>.</p> <p>2. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015), menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara <i>perceived organizational support</i> terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> melalui komitmen organisasional.</p> <p>3. Penelitian yang dilakukan oleh Ardi dan Sudarma, (2015) menyatakan bahwa variabel komitmen organisasional mempunyai peran sebagai mediasi/ <i>intervening</i> pada hubungan antara persepsi dukungan organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>.</p>

D. Hipotesis Penelitian

Sesuai uraian kerangka konseptual di atas, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian sebagai berikut:

H1= *Perceived organizational support* diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang.

H2= Komitmen organisasional diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang.

H3= *Perceived organizational support* diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang.

H4= Komitmen organisasional diduga memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi pada Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang. Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) 2.0. Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta positif antara *perceived organizational support* dengan komitmen organisasional pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang. Hal ini berarti perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang merasakan bahwa dukungan organisasi yang diberikan mampu mempengaruhi bagaimana keinginan mereka untuk bertahan dan setia di rumah sakit tempat perawat bekerja.
2. Terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta positif antara komitmen organisasional dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang. Hal ini berarti perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang yang memiliki komitmen organisasional akan mampu mempengaruhi bagaimana keinginan mereka untuk bekerja diluar deskripsi

pekerjaannya (*extra-role behavior*). Hal ini dikarenakan jika seorang perawat memiliki komitmen yang tinggi terhadap rumah sakit tempat bekerja, maka perawat tersebut cenderung menampilkan sikap positif terhadap pekerjaan dan organisasi. Sikap positif ini yang mendorong karyawan mempunyai kemauan untuk terlibat bekerja bahkan diluar deskripsi pekerjaannya, hal ini akan bertolak belakang dengan perawat dengan komitmen organisasional yang rendah, maka perawat tersebut akan enggan untuk bekerja diluar deskripsi pekerjaannya.

3. Terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta positif antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang. Hal ini berarti perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang merasakan bahwa dukungan organisasi yang diberikan mampu mempengaruhi bagaimana keinginan mereka untuk bekerja diluar deskripsi pekerjaannya (*extra-role behavior*) dalam upaya memajukan Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang.
4. Terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan serta positif antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasional pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang. Hal ini berarti bahwa ketika *perceived organizational support* tinggi, maka komitmen organisasional juga akan tinggi, dengan perawat memiliki komitmen organisasional yang tinggi,

maka ada keinginan untuk perawat-perawat tersebut meningkatkan perilaku-perilaku positif terkait *organizational citizenship behavior*.

B. Saran

Adapun saran atau masukan yang dapat peneliti berikan terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Organisasi

a) Untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang, sebaiknya pihak manajemen rumah sakit lebih meningkatkan dukungan organisasi (POS) pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang. Berdasarkan analisis deskriptif pernyataan mengenai *perceived organizational support* tersebut masih memiliki nilai rata-rata yang cukup. Pihak Manajemen Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang perlu mempertahankan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dengan meningkatkan *perceived organizational support* karyawan terutama terkait dengan penghargaan organisasional dan kondisi kerja (*organizational reward and job condition*), seperti memberikan perhatian lebih terhadap aspirasi perawat sehingga perawat dapat merasakan kepedulian dari pihak organisasi, selain itu disarankan juga agar organisasi memberikan penghargaan atas kerja yang telah dilakukan perawat, kepedulian atasan dalam menanggapi keluhan yang dirasakan oleh perawat, kepedulian atas kesejahteraan hidup perawat,

serta meningkatkan fasilitas rumah sakit untuk mendukung pekerjaan perawat.

b) Dengan semakin baiknya dukungan organisasional yang dirasakan oleh perawat pada Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang, maka akan semakin baik pula komitmen organisasional yang dimiliki oleh perawat pada Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang, sehingga ini akan berdampak pada meningkatnya keinginan perawat untuk berperilaku positif, seperti salah satunya bekerja diluar deskripsi pekerjaannya demi menunjang kemajuan Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang.

2. Bagi Peneliti yang Akan Datang

- a) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya. Penulis menyarankan untuk meneliti faktor lain yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.
- b) Selain itu, diharapkan pada peneliti selanjutnya menggunakan sampel yang lebih banyak, atau dapat pula menggunakan populasi dan sampel yang lebih luas dengan cara melibatkan beberapa instansi sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardi, R. T. Bayu and Sudarma, Ketut. 2015. "Pengaruh Persepsi Dukungan dan Keadilan Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening". *Management Analysis Journal*. Vol. 4, No. 2, pp. 142-152.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Carmeli, Abraham and Colakoglu, S. N. 2015. "The Relationship Between Affective Commitment And Organizational Citizenship Behaviors: The Moderating Role Of Emotional Intelligence". *Research on Emotion in Organizations*. Vol. 1, pp. 77-93.
- Cheung, F.Y Millissa. 2013. "The Mediating Role of Perceived Organizational Support in the Effects of Interpersonal and Informational Justice on Organizational Citizenship Behaviors". *Leadership & Organization Development Journal*. Vol. 34, No. 6, pp. 551-572.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., Rhoades, Linda. 2001. Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 86, No. 1, pp. 42-51
- Eisenberger, Robert and Rhoades, Linda. 2002. "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature". *Journal of Applied Psychology*. Vol. 87, No. 4, pp. 698–714
- Fitriastuti, Triana. 2013. *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Dinamika Manajemen, Vol. 4, No. 2, 2013, pp: 103-114.
- Ghozali, Imam. 2008. *Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis SEM Dengan Program Smart PLS Versi 3.0*. Edisi Ke 4. Universitas Diponegoro
- Gillis, D.A. 1994. *"Manajemen Keperawatan: Suatu Pendekatan Sistem"*. Edisi Ketiga. Terjemahan, Philadelphia: W.B. Saunder Company.
- Harahap, E. R., Novliadi, F., Leila, G. 2014. "Peranan Kohesivitas Kelompok dan Kecerdasan Emosional terhadap Organizational