

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pada Perawat Rumah Sakit Advent Bandar Lampung)

Skripsi

Oleh

**SARTIKA MARGARETTA TURNIP
2011011063**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRAK

“PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”

Studi Pada Perawat Rumah Sakit Advent Bandar Lampung

Oleh

Sartika Margareta Turnip

Tindakan sukarela dan tidak terpaksa oleh karyawan, dianggap penting untuk menciptakan iklim kerja yang positif dan meningkatkan efektifitas *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh langsung persepsi dukungan organisasi dengan komitmen organisasi sebagai mediator pada perawat RS Advent Bandar Lampung. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, dengan menyebarkan kuesioner kepada 110 perawat sebagai sampel penelitian. Analisis data dengan SmartPLS 4 digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasi terbukti memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Rumah sakit perlu memahami kebutuhan perawat dan mempertahankan kenyamanan perawat dalam bekerja sehingga perawat merasa senang dan berkomitmen dalam bekerja. Harapannya, perawat dapat membagi waktu bekerja secara efektif dan efisien untuk berpartisipasi secara sukarela sehingga meningkatkan tanggung jawab ekstra terhadap rumah sakit.

Kata Kunci: Persepsi Dukungan Organisasi, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior*

ABSTRACT

“THE INFLUENCE OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR WITH ORGANIZATIONAL COMMITMENT AS A MEDIATING VARIABLE”

Study on Advent Hospital Nurses Bandar Lampung

By

Sartika Margareta Turnip

Voluntary and involuntary actions by employees are considered important to create a positive work climate and increase the effectiveness of organizational citizenship behavior. This study aims to investigate the direct effect of perceived organizational support with organizational commitment as a mediator in nurses of Advent Hospital Bandar Lampung. The sampling method used simple random sampling technique, by distributing questionnaires to 110 nurses as research samples. Data analysis with SmartPLS 4 was used to test the proposed hypothesis. The results of this study indicate that perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational commitment, organizational commitment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior and organizational commitment is proven to mediate the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior. Hospitals need to understand the needs of nurses and maintain nurses' comfort at work so that nurses feel happy and committed to work. The hope is that nurses can divide their work time effectively and efficiently to participate voluntarily so as to increase their extra responsibility to the hospital.

Keywords: *Perceived Organizational Support, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior*

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

Oleh

SARTIKA MARGARETTA TURNIP

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapat Gelar
SARJANA MANAJEMEN**

Pada

**Jurusan Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul Skripsi

**: PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA PERAWAT RS ADVENT
BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: Sartika Margareta Turnip

Nomo Pokok Mahasiswa

: 2011011063

Jurusan

: Manajemen

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis



1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Yuningsih, S.E., M.M.

NIP. 19610326 198603 2 001

Pembimbing II

Lis Andriani HR, S.E., M.Si.

NIP. 19750218 20000 3 2001

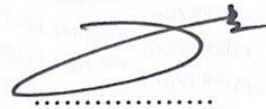
2. Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Ribhan, S.E., M.Si.
NIP. 19680708 200212 1 003

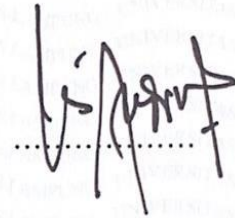
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

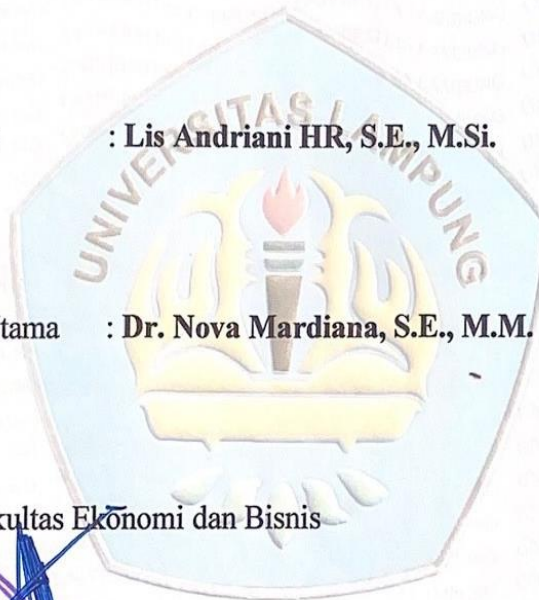
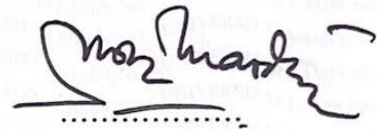
Ketua : **Yuningsih, S.E., M.M.**



Sekretaris : **Lis Andriani HR, S.E., M.Si.**



Penguji Utama : **Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP. 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **15 Oktober 2024**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Sartika Margareta Tunrip
Nomor Pokok Mahasiswa : 2011011063
Jurusan/ Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap
Organizational Citizenship Behavior dengan
Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi
(Studi Pada Perawat RS Advent Bandar Lampung)

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil karya saya sendiri, dan dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian dari orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran dari peneliti lain tanpa pengakuan peneliti aslinya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 17 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan,



Sartika Margareta Tunrip
2011011055

RIWAYAT HIDUP

Penulis yang bernama lengkap Sartika Margareta Turnip dilahirkan di Tanjung Karang tanggal 22 Agustus 2002, anak ketiga dari 4 bersaudara, yang merupakan putri dari pasangan Bapak Rupinus Turnip dan Ibu Ida Sinurat. Penulis sebelumnya telah menempuh jenjang pendidikan awal di Taman Kanak Kanak Kartika II 32 Candimas, lalu melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar Negeri 1 Candimas 2008 dan lulus tahun 2014, melanjutkan Sekolah Menengah Pertama Negeri 01 Natar pada Tahun 2015-2018. Lalu melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Natar di tahun 2019-2020. Pada tahun 2020 penulis diterima sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN. Selama perkuliahan penulis tergabung dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen. Pada Tahun 2021 Penulis mengikuti kegiatan Kredensial Mikro Mahasiswa Indonesia (KKMI) oleh Kemendikbud dan Studi Independen selama 1 semester di RevoU. Penulis juga meraih prestasi akademik sebagai penerima beasiswa Bank Indonesia di Tahun 2022 dan 2023, sehingga penulis juga turut aktif di komunitas penerima beasiswa Bank Indonesia yaitu GenBI (Generasi Baru Indonesia). Selain itu penulis telah mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2023 selama 40 hari di Desa Tanjung Jati, Kecamatan Kota Agung, Kabupaten Tanggamus.

MOTTO

“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan”

(Yesaya 41:10)

“Tetapi kamu ini, kuatkanlah hatimu, jangan lemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu!”

(2 Tawarikh 15:7)

“Ingatlah bahwa harapan adalah senjata yang ampuh bahkan ketika segalanya telah hilang”

(Nelson Mandela)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas berkat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya kecilku ini kupersembahkan kepada:

Kedua Orang Tuaku Tersayang, Bapak dan Mama

Terima kasih yang tak terhingga untuk segala bentuk kasih dan sayang yang hingga detik ini masih senantiasa tercurah untuk putrimu ini. Tak lupa terima kasih atas segala doa yang tercurah kepada Tuhan untuk keberhasilanku dan kemudahanku dalam setiap proses hidupku terutama dalam menyelesaikan skripsi dan memintaku untuk terus berusaha dan berdoa kepada Tuhan Yesus.

Saudaraku dan Keponakanku

Terima kasih kepada Kak Anna, Kak Elizabet, Abang Nando, Adikku Samuel, atas bentuk doa dan tempat untuk bercerita sekaligus mendukung setiap langkah penulis. Terima kasih juga untuk keponakanku Maureen yang telah hadir menjadi penghibur dan penyemangat penulis di kala lelah dan putus asa dan kupersembahkan kepada almamater ku tercinta

“Universitas Lampung”

Semoga kelak dapat berguna dikemudian hari.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan perkenanannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi” (Studi pada Perawat RS Advent Bandar Lampung).

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi, dan bimbingan selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Ibu Yuningsih, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I, terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu disela kesibukan ibu, arahan, bimbingan, dan nasihat terhadap penulisan ini sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Lis Andriani, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu disela kesibukan ibu, arahan, bimbingan, dan nasihat terhadap penulisan ini sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M selaku dosen pembahas I yang telah memberikan saran yang sangat bermanfaat bagi Penulis.

7. Bapak Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si selaku dosen pembahas II yang telah memberikan saran yang sangat bermanfaat bagi Penulis.
8. Bapak Luthfi Firdaus, S.E., M.M selaku dosen pembahas III yang telah memberikan saran yang sangat bermanfaat bagi Penulis.
9. Bapak Igo Febrianto, S.E., M.Sc. dan Ibu R.A Fiska Huzaimah, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama masa perkuliahan.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmunya selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
11. Seluruh staf dan pegawai di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah banyak membantu kelancaran proses penyelesaian skripsi ini, khususnya Ibu Nur dan Pak Dedi.
12. Rumah Sakit Advent Bandar Lampung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan bantuan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, khususnya para perawat yang telah membantu penelitian penulis.
13. Kepada Ibu Renny selaku Kepala Diklat Rumah Sakit Advent Bandar Lampung yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, membantu penulis, dan banyak mendukung serta memotivasi penulis dan Pak Amin yang membantu penulis dalam keperluan data penelitian.
14. Bank Indonesia (BI) yang telah memberikan beasiswa pada periode 2022-2023 beserta GenBI yang telah menjadi wadah bagi para penerima beasiswa Bank Indonesia.
15. Teristimewa kedua orangtuaku tercinta, Bapak Rupinus Turnip dan Mama Ida Sinurat atas segala kasih sayang, doa dan dukungannya baik secara moril maupun materil.
16. Kakak-kakaku tercinta, Kak Anna Dameria Turnip, Kak Elizabet Turnip, Abang Nando, Adikku tercinta Samuel Turnip, dan keponakanku Maureen dan keluarga besarku. Terima kasih telah memberi banyak doa, semangat, dan motivasi untuk penulis.

17. Teruntuk sahabatku Mahardhanty Fairuz dan Rizky Putri Cahyani, terima kasih telah selalu siap menjadi pendengar yang baik dari semua keluh kesah, tawa, tangisan penulis selama ini.
18. Teruntuk Adinda, Anisa, Azra, Gading, Rafi, Osya, Sadam, Yuli. Terima kasih telah menjadi sahabat seperjuanganku selama menjalani perkuliahan yang telah banyak membantu penulis dalam menjalani perkuliahan dan menyediakan telinga untuk mendengar segala cerita tentang perjalanan ini.
19. Teman-teman Manajemen Angkatan 2020, terima kasih atas banyak pembelajaran yang kalian berikan kepada penulis dengan kita bertukar pikiran dan berbagi informasi. Semoga kelak kita dapat menjadi insan yang membanggakan.
20. Teman-teman KKN Tanjung Jati, Kecamatan Tanggamus, Evan, Fajar, Monic, Lisa, Toni, Vayza, Terima kasih telah menjadi bagian dari proses Kuliah Kerja Nyata selama 40 hari, serta terima kasih atas pengalaman berkesan yang telah kalian berikan.
21. Pihak- pihak lainnya yang turut berkontribusi dalam mendukung dan berkontribusi serta inspirasi bagi penulis dalam penulisan ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, akan tetapi semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya. Penulis juga berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan yang lebih baik.

Bandar Lampung, 28 September 2024

Penulis

Sartika Margareta Turnip

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------|
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.4 Manfaat penelitian..... | 14 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 15 |
| 2.1 Persepsi Dukungan Organisasi..... | 15 |
| 2.1.1 Definisi Persepsi Dukungan Organisasi | 15 |
| 2.1.2 Dimensi Persepsi Dukungan Organisasi..... | 16 |
| 2.2 Komitmen Organisasi..... | 18 |
| 2.2.1 Definisi Komitmen Organisasi | 18 |
| 2.2.2 Dimensi Komitmen Organisasi | 19 |
| 2.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 20 |
| 2.3.1 Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 20 |
| 2.3.1 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 21 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu | 22 |
| 2.5 Kerangka Penelitian | 27 |
| 2.6 Pengembangan Hipotesis | 28 |
| 2.6.1 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 28 |

| | |
|---|-----------|
| 2.6.2 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi | 29 |
| 2.6.3 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 30 |
| 2.6.4 Komitmen Organisasi Memediasi Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 31 |
| III. METODE PENELITIAN | 32 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 32 |
| 3.2 Objek Penelitian | 32 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data..... | 33 |
| 3.4.1 Studi Kepustakaan | 33 |
| 3.4.2 Kuesioner | 33 |
| 3.5 Populasi dan Sampel..... | 34 |
| 3.5.1 Populasi | 34 |
| 3.5.2 Sampel | 34 |
| 3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 35 |
| 3.6.1 Variabel penelitian..... | 35 |
| 3.6.2 Definisi Operasional | 35 |
| 3.7 Metode Analisis Data | 36 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif | 36 |
| 3.8 Teknik Analisis Data | 36 |
| 3.9 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) | 37 |
| 3.9.1 <i>Convergent Validity</i> | 37 |
| 3.9.2 <i>Discriminant validity</i> | 38 |
| 3.9.3 Hasil <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (<i>HTMT</i>) | 38 |
| 3.9.4 Hasil Uji Reliabilitas..... | 38 |
| 3.10 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>) | 38 |
| 3.10.1 Uji <i>R² Square</i> | 39 |
| 3.10.2 Uji Hipotesis (<i>Direct Effect</i>)..... | 39 |
| 3.10.3 Uji Mediasi (<i>Specific Indirect Effect</i>) | 39 |
| IV. HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 40 |
| 4.1 Karakteristik Responden | 40 |
| 4.2 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) | 43 |
| 4.2.1 Hasil <i>Convergent Validity</i> | 43 |
| 4.2.2 Hasil <i>Discriminant validity</i> | 45 |
| 4.2.3 Hasil <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (<i>HTMT</i>) | 48 |
| 4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas..... | 49 |
| 4.3 Gambaran Distribusi Frekuensi..... | 50 |
| 4.3.1 Jawaban Responden Tentang Persepsi Dukungan Organisasi (X) | 51 |
| 4.3.2 Jawaban Responden Tentang Komitmen Organisasi (M) | 52 |

| | |
|---|-----------|
| 4.3.3 Jawaban Responden Tentang <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) . | 55 |
| 4.4 Pengujian <i>Inner Model</i> (Model Struktural) | 57 |
| 4.4.1 Hasil Uji R- Square..... | 57 |
| 4.4.2 Hasil Uji Hipotesis..... | 58 |
| 4.4.3 Uji Mediasi (<i>Specific Indirect Effect</i>) | 60 |
| 4.5 Pembahasan | 61 |
| 4.5.1 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Perawat RS Advent Bandar Lampung..... | 61 |
| 4.5.2 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi pada Perawat RS Advent Bandar Lampung. | 63 |
| 4.5.3 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Perawat RS Advent Bandar Lampung..... | 64 |
| 4.4.4 Komitmen Organisasi Memediasi Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Perawat RS Advent Bandar Lampung | 65 |
| V. KESIMPULAN DAN SARAN | 67 |
| 5.1 Kesimpulan | 67 |
| 5.2 Saran | 68 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA | 70 |
| LAMPIRAN..... | 77 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1. 1 Jumlah Tenaga Kerja RS Advent Bandar Lampung | 7 |
| Tabel 1. 2 Jumlah Tenaga Kerja Keluar dan Masuk Tahun 2023..... | 8 |
| Tabel 1. 3 Data Persentase Kehadiran Karyawan RS Advent Bandar Lampung Tahun 2023 | 10 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 23 |
| Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert..... | 34 |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel..... | 35 |
| Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 40 |
| Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia..... | 41 |
| Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 42 |
| Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 42 |
| Tabel 4. 5 Nilai <i>Loading Factor</i> | 44 |
| Tabel 4. 6 Nilai <i>Cross Loading</i> | 46 |
| Tabel 4. 7 Kriteria HTMT (<i>Heterotrait- Monotrait Ratio</i>)..... | 48 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas | 49 |
| Tabel 4. 9 Interpretasi Skala Jawaban Responden | 50 |
| Tabel 4. 10 Jawaban Responden Tentang Persepsi Dukungan Organisasi | 51 |
| Tabel 4. 11 Jawaban Responden Tentang Komitmen Organisasi | 52 |
| Tabel 4. 12 Jawaban Responden Tentang <i>Organizational Citizenship Behavior</i> . 55 | |
| Tabel 4. 13 Nilai <i>R-Square</i> | 57 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis (<i>Direct Path</i>) | 58 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Mediasi (<i>Specific Indirect Effect</i>)..... | 61 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran | 28 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-----------------|-----|
| Lampiran 1..... | 78 |
| Lampiran 2..... | 79 |
| Lampiran 3..... | 90 |
| Lampiran 4..... | 95 |
| Lampiran 5..... | 97 |
| Lampiran 6..... | 101 |
| Lampiran 7..... | 105 |

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinamika globalisasi mendorong pertumbuhan profesionalisme yang tinggi, ketatnya kompetisi di era globalisasi menimbulkan iklim persaingan individu untuk memiliki kompetensi yang lebih tinggi dengan tuntutan pasar yang disertai dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia (Thakur, R., & Sharma, 2019). Sumber daya manusia adalah aset yang tidak lekang dengan aktivitas organisasi, tanpa kualitas sumber daya manusia yang ulung dan secara kolektif berkontribusi dalam pencapaian organisasi, organisasi sulit mencapai tujuan yang diinginkan.

Sumber daya manusia yang dipercaya sebagai faktor untuk mendorong kemajuan organisasi, perlu diperhatikan oleh perusahaan. Persaingan yang ketat saat ini memaksa perusahaan untuk memikirkan kembali cara-cara pengelolaan sumber daya manusia dan mendukung pemenuhan kebutuhan mereka agar memperoleh hasil yang terbaik pula dari karyawan. Perusahaan harus membangkitkan produktivitas karyawan dalam bekerja terutama berkomitmen untuk kemajuan organisasi hingga terlibat secara penuh dalam aktivitas perusahaan. Setiap individu yang merasakan dukungan lebih besar dari organisasi cenderung merasakan berkewajiban untuk membayar kepada organisasi dengan menunjukkan perilaku kerja yang diinginkan dan berharga bagi organisasi (C. P. Sari & Farisi, 2024) salah satu bentuk perilaku kerja tersebut dibuktikan dalam tindakan *organizational citizenship behavior*.

Organizational citizenship behavior pertama kali perkenalkan oleh Organ (2006), yaitu suatu perilaku seseorang yang bersifat diskresi, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal dan secara keseluruhan mendorong berfungsinya organisasi secara efektif, dengan makna individu tersebut memiliki kebebasan untuk memilih atau tidak dalam melampaui

panggilan tugas untuk mencapai hasil kerja yang lebih tinggi dari yang diharapkan oleh organisasi. *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku karyawan yang tidak tunduk pada sistem kewajiban formal tetapi memiliki dampak positif pada fungsi organisasi (Planer, 2019). Perilaku tersebut dapat ditemui pada karyawan sehingga dapat memberikan efek positif bagi keberlangsungan organisasi. Tindakan karyawan yang bersifat individual untuk menunjukkan perilaku penerapan *organizational citizenship behavior* tersebut kini menjadi tren peningkatan studi selama beberapa dekade (Guiling *et al.*, 2022).

Literatur *organizational citizenship behavior* dikembangkan oleh Organ (2006) yang dimanifestasikan dalam dimensi *Altruism* yang menunjukkan perilaku untuk membantu rekan kerja lain, *Conscientiousness* mengacu pada upaya untuk berusaha melebihi minimal tugas yang diperlukan, *Sportsmanship* yaitu sikap karyawan yang menoleransi keadaan yang kurang ideal dalam organisasi, *Courtesy* merupakan perilaku yang bertujuan mencegah atau menyelesaikan konflik interpersonal, dan *Civic Virtue* menyangkut dedikasi karyawan untuk merekomendasikan perbaikan pada organisasi yang konstruktif dan terlibat dalam tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas aspek pekerjaan yang persisten. Klasifikasi *Organizational citizenship behavior* telah terbukti berkontribusi bagi kinerja karyawan (Chiang & Hsieh, 2012). Hal-hal positif yang menunjukkan perilaku karyawan dalam memberikan saran di konteks pekerjaan dan datang tepat waktu dalam bekerja, memberikan efek baik kinerja, pencapaian efektivitas tim atau keuntungan finansial adalah efek yang dihasilkan *organizational citizenship behavior* bagi organisasi dan karyawan (Ansari, K.R. and Upadhyay, 2021)

Hal ini pula diperkuat dalam beberapa penelitian bahwa *organizational citizenship behavior* membantu mendorong kinerja karyawan dan organisasi (Basu *et al.*, 2017); (Qalati *et al.*, 2022) dan berkaitan dengan situasi menarik keanggotaan organisasi dan mempertahankan karyawan tersebut (Podsakoff *et al.* 2014). Tremblay (2024) berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berkontribusi pada ketepatan waktu dan ketidakhadiran di atas standar atau tingkat yang dapat dilaksanakan. Karyawan dengan frekuensi *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi mengurangi risiko ketidakhadiran yang meningkat diantara

karyawan, sebaliknya meningkatnya ketidakhadiran karyawan mempengaruhi perubahan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan yang menurun.

Setidaknya terdapat keberadaan faktor- faktor yang berhubungan dengan dampak meningkat dan menurunnya *organizational citizenship behavior* individu, disebutkan dalam Testa *et al.*, (2018) faktor-faktor tersebut seperti sikap pribadi, dukungan organisasi, norma sosial, persepsi dukungan organisasi, lingkungan kerja, kinerja organisasi, hubungan pemimpin dan pengikut, dan kepuasan kerja. *Organizational citizenship behavior* bukanlah tindakan formal yang terdapat dalam sistem manajemen organisasi, hal ini karena karyawan dalam suatu organisasi layaknya dengan “warga negara” yang secara sukarela melakukan tindakan yang tak hanya menguntungkan karyawan lain, tetapi memberikan keuntungan pula bagi keseluruhan efektivitas organisasi.

Temuan manfaat positif yang dibawa melalui *organizational citizenship behavior*, menghadirkan persepsi dukungan organisasi sebagai faktor- faktor yang memberikan kepedulian terhadap *organizational citizenship behavior* (Alshaabani *et al.*, 2021). Sebagai upaya dengan mengakui pencapaian atas usaha yang telah dilakukan karyawan, persepsi dukungan organisasi berkontribusi dalam peningkatan perilaku kewarganegaraan organisasi (Eungoo & Hwang, 2023). Artinya semakin baik persepsi dukungan organisasi karyawan, maka semakin baik implementasi *organizational citizenship behavior* yang dilakukan. Dengan terciptanya keyakinan karyawan bahwa organisasi berinvestasi melalui pemberian dukungan preventif, mendorong penerapan praktik-praktik *organizational citizenship behavior* (Morales-sánchez & Pasamar, 2020).

Terpenuhinya kualitas dimensi yang tak berwujud, yaitu sumber daya manusia membawa hal yang positif untuk dirasakan bagi organisasi atau anggotanya. Dengan demikian, organisasi dapat memicu *organizational citizenship behavior* karyawan melalui dukungan kepada karyawannya dalam hal merawat kesejahteraan mereka dan memenuhi kebutuhan sosio-emosional mereka, sehingga menciptakan hasil positif terhadap keterlibatan karyawan untuk berpartisipasi secara sukarela dan lebih terlibat dalam organisasi, sebagai bentuk timbal balik kepada organisasi (Imran *et al.*, 2020).

Adanya persepsi keseluruhan tentang organisasi yang dimiliki karyawan berdasarkan kontribusi dan kesejahteraan yang telah dihargai oleh organisasi, dipercaya sebagai dukungan organisasi dan dikenal dengan persepsi dukungan organisasi (Kurtessis *et al.*, 2017). Persepsi dukungan organisasi dalam pandangan bidang studi organisasi telah menjadi topik yang semakin menarik. Menurut Sheikh (2023) dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan telah muncul sebagai sumber keunggulan kompetitif, akibatnya karyawan menjadi berkomitmen untuk memenuhi tujuan organisasi. Dukungan sosial yang memiliki fungsi preventif bagi karyawan merupakan hal yang penting dan dapat menentukan banyak hal, salah satunya memberikan keyakinan terhadap dukungan yang diberikan.

Sangat penting dalam lingkup organisasi untuk memberikan perhatian khusus terhadap karyawan, dengan menghargai dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan, Seperti dalam penelitian Peng *et al.*, (2023) dan Masyhuri *et al.*, (2021) yang mengungkapkan bagaimana persepsi dukungan organisasi yang meliputi dukungan dan interaksi yang dirasakan dari atasan dan rekan kerja yang tinggi memfasilitasi terhadap kreativitas, inovasi, kreativitas, kesejahteraan, dan keterlibatan yang lebih bagi organisasi. Persepsi dukungan organisasi pertama kali dipikirkan oleh Eisenberger, R., *et al.*, (1986) yang mendefinisikan persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) sebagai persepsi yang dirasakan karyawan tentang organisasi memberikan dukungan untuk menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, yang selanjutnya melekat ke dalam dimensi yaitu keadilan, dukungan atasan, kondisi pekerjaan dan penghargaan organisasi.

Melalui pemikiran tersebut telah dimanifestasikan ke dalam tiga indikator, yang mencakup dengan aspek perlakuan yang adil dalam pemberian distribusi sumber daya diantara karyawan, dukungan atasan dalam kontribusi dukungan, mengarahkan, dan evaluasi terhadap pekerja, imbalan dan kondisi kerja (Rhoades & Eisenberger, 2002). Memiliki peran penting sebagai bentuk kepedulian terhadap kinerja karyawan, dukungan organisasi sangat membantu mendorong karyawan untuk memberikan timbal balik positif kepada organisasi yaitu dengan

bekerja keras dan meningkatkan keterlibatan sebagai karyawan Chen *et al.*, (2020).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketika pekerja menganggap organisasi mendukung, peduli dengan kesejahteraan dan kebutuhan yang diharapkan, karyawan akan menunjukkan lebih banyak perilaku *organizational citizenship behavior*. Hal tersebut dibuktikan dalam temuan oleh Alshaabani *et al.*, (2021) bahwa persepsi dukungan organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Sejalan dengan yang dilakukan oleh Sari *et al.*, (2019) bahwa variabel persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, yang lebih lanjut secara kuat dimediasi oleh keterlibatan karyawan.

Penelitian tersebut karyawan yang merasakan sikap positif dan menerima dukungan dari organisasi cenderung memiliki *organizational citizenship behavior*. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Yovita Narwastu dkk., (2023) menunjukkan semakin tinggi persepsi karyawan mengenai dukungan organisasi yang diterima tidak memberikan pengaruh terhadap meningkatnya *organizational citizenship behavior* demikian pernyataan serupa dalam penelitian Jehanzeb (2020) menyatakan bahwa tidak ada pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Selain faktor di atas, masih ada faktor lain yang dapat memengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu komitmen organisasi. Komitmen organisasi menurut Allen, N. J., & Meyer, (1990) mendefinisikan bahwa komitmen organisasi adalah karakteristik sikap mengenal antara anggota organisasi dengan organisasinya serta mempunyai pengaruh pada keputusan seseorang untuk meneruskan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Konsep komitmen organisasi oleh Allen, N. J., & Meyer (1990) mengeksplorasi terdapat tiga dimensi yang berbeda di dalamnya. Dimensi atau indikator tersebut mencakup adanya komitmen efektif untuk menggambarkan hubungan emosional seseorang terhadap karyawan yang lain, organisasi, dan keterlibatannya sebagai anggota dalam berorganisasi, komitmen berkelanjutan yang berkaitan dengan kesadaran individu ketika meninggalkan organisasi, dan komitmen normatif terkait perasaan terikat karyawan untuk mempertahankan keanggotaan organisasinya.

Gautam., et. Al (2004) mendefinisikan bahwa komitmen organisasi adalah ilustrasi sikap psikologis individu pada organisasi yang menunjukkan identitasnya kepada organisasi dan perasaan memiliki untuk setia terhadap organisasi yang dimanifestasikan dalam bentuk mempertahankan status hubungan antara karyawan dengan organisasi (Luthans, 2009: 146). Secara keseluruhan komitmen organisasi menjadi faktor yang dapat mempromosikan *organizational citizenship behavior*, karyawan dengan peningkatan komitmen organisasi akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* (Eungoo & Hwang, 2023).

Komitmen organisasi dalam penelitian ini berperan sebagai jembatan antara persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Pentingnya membangun *organizational citizenship behavior* tidak lepas dari peran komitmen organisasi. Hal tersebut disertai dengan bukti pada hasil penelitian Aftab *et al.*, (2020) yang dilakukan kepada guru di Afganistan menyimpulkan, bahwa peningkatan yang terjadi pada perilaku kewarganegaraan organisasi diikuti dengan peningkatan komitmen organisasi. Penelitian ini, komitmen organisasi berperan sebagai jembatan antara persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior*, yaitu untuk membantu menjelaskan bagaimana faktor- faktor tersebut berinteraksi di lingkungan kerja saat ini.

Organizational citizenship behavior yang bersifat diskresioner dapat didorong oleh komitmen organisasi. Hal ini komitmen organisasi dapat menjadi perantara bagaimana variabel persepsi dukungan organisasi mempengaruhi *organizational citizenship behavior*, ketika karyawan merasakan adanya keadilan, karyawan akan berkomitmen pada organisasi dengan cara mewujudkan perilaku kewarganegaraan yang lebih baik (Na-Nan *et al.*, 2020a).

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung. Rumah Sakit Advent Bandar Lampung merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang berlokasi di Jl. Teuku Umar No. 48, Kedaton, Bandar Lampung. yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit Advent Bandar Lampung merupakan rumah sakit tipe C di Bandar Lampung yang merupakan bagian dari jaringan pelayanan kesehatan “*Adventist Health System*

Asia” (AHS/A) yang mengelola Lembaga kesehatan Advent di Kawasan Asia Pasifik Selatan dan beroperasi sejak tahun 1966 sebagai balai pengobatan yang kemudian menjadi rumah sakit pada tahun 1994 dengan 16 poliklinik. Maka berikut data jumlah tenaga kerja yang bekerja di RS Advent Bandar Lampung. Pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa RS Advent Bandar Lampung memiliki 600 orang pegawai medis dan non medis yang terdapat dalam anggota organisasi RS Advent Bandar Lampung.

Tabel 1. 1 Jumlah Tenaga Kerja RS Advent Bandar Lampung

| No. | Departemen | SDM | Jumlah |
|-----|--|----------------------------|--------|
| 1. | SDM Pelayan Medik Dasar | Dokter Umum | 23 |
| 2. | SDM Pelayanan Medik Dasar | Dokter Gigi | 3 |
| 3. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Dasar | Penyakit Dalam | 5 |
| 4. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Dasar | Kesehatan Anak | 3 |
| 5. | SDM Pelayan Medik Spesialis Dasar | Bedah | 3 |
| 6. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Dasar | Obstetri & Ginekologi | 3 |
| 7. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Penunjang | Anestesiologi | 2 |
| 8. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Penunjang | Radiologi | 2 |
| 9. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Penunjang | Patologi Klinik | 1 |
| 10. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Penunjang | Rehabilitasi Medik | 1 |
| 11. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Lain | Mata | 2 |
| 12. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Lain | Telinga Hidung Tenggorokan | 2 |
| 13. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Lain | Saraf | 4 |
| 14. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Lain | Kulit dan Kelamin | 1 |
| 15. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Lain | Paru | 2 |
| 16. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Lain | Urologi | 1 |
| 17. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Lain | Orthopedi | 1 |
| 18. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Gigi dan Mulut | Bedah Mulut | 1 |
| 19. | SDM Pelayanan Kefarmasian | Apoteker | 5 |
| 20. | SDM Pelayanan Kefarmasian | Asisten Apoteker | 15 |
| 21. | SDM Pelayanan Keperawatan | D3 Keperawatan | 70 |
| 22. | SDM Pelayanan Kebidanan | D3 Kebidanan | 11 |
| 23. | SDM Pelayanan Kebidanan | Profesi Bidan (Bd) | 1 |
| 24. | SDM Pelayanan Gizi | Dietisien | 4 |
| 25. | SDM Pelayanan Laboratorium | S1 Analis Kesehatan | 1 |

| No. | Departemen | SDM | Jumlah |
|---------------|---|---------------------------------------|------------|
| 26. | SDM Pelayanan Laboratorium | D3 Analisis kesehatan | 12 |
| 27. | SDM Pelayanan Keterampilan Fisik | Fisioterapi | 5 |
| 28. | SDM Tenaga Teknik Biomedika | Radiographer | 6 |
| 29. | SDM Tenaga Teknik Biomedika | Fisikawan Medik | 1 |
| 30. | SDM Tenaga Keteknisian Medis | Perekam Medis dan Informasi Kesehatan | 4 |
| 31. | SDM Pelayanan Kesehatan Lingkungan | Sanitasi Lingkungan | 1 |
| 32. | SDM Tenaga Penunjang | SDM Manajemen | 2 |
| 33. | SDM Tenaga Penunjang | D3 Umum/SLTA/STM | 11 |
| 34. | SDM Tenaga Penunjang | SDM Ekonomi/ Akuntansi | 1 |
| 35. | SDM Tenaga non Kesehatan | SDM Administrasi | 55 |
| 36. | SDM Pelayanan Keperawatan | Ners | 116 |
| 37. | SDM Tenaga non Kesehatan | Tenaga Non Kesehatan Lainnya | 217 |
| 38. | SDM Pelayanan Medik Spesialis Penunjang | Gizi Klinik | 1 |
| 39. | SDM Tenaga Kesehatan Masyarakat | Pembimbing Kesehatan Kerja | 1 |
| Jumlah | | | 600 |

Sumber : *RS Advent Bandar Lampung*

Kuantitas ketersediaan sumber daya manusia yang cukup, berkontribusi penting bagi rumah sakit dalam segi pelayanan kesehatan masyarakat (Liu *et al.*, 2023) melekatnya komitmen yang ada pada setiap individu akan membantu mendorong kontribusi positif dalam diri individu. Namun, Tabel 1.2 menunjukkan bahwa masih adanya karyawan yang memilih untuk tidak meneruskan status keanggotaannya di organisasi, yang terdapat dalam komitmen organisasi.

Tabel 1. 2 Jumlah Tenaga Kerja Keluar dan Masuk Tahun 2023

| No. | Bulan | Masuk | Keluar | Jumlah |
|-----|----------|-------|--------|--------|
| 1. | Januari | 602 | - | 602 |
| 2. | Februari | 2 | - | 604 |
| 3. | Maret | 1 | - | 605 |
| 4. | April | - | 2 | 603 |
| 5. | Mei | - | - | 603 |
| 6. | Juni | 2 | - | 605 |

| No. | Bulan | Masuk | Keluar | Jumlah |
|---------------|-----------|-------|--------|------------|
| 7. | Juli | - | 1 | 604 |
| 8. | Agustus | - | - | 604 |
| 9. | September | - | 6 | 598 |
| 10. | Oktober | - | 1 | 597 |
| 11. | November | - | 2 | 595 |
| 12. | Desember | 5 | - | 600 |
| Jumlah | | | | 600 |

Sumber: Departemen SDM RS Advent Bandar Lampung (2023)

Saat ini, industri kesehatan tidak hanya harus secara aktif menanggapi tantangan yang disebabkan oleh pencegahan dan pengendalian penyakit, tetapi juga mempercepat penyediaan layanan berkualitas tinggi. Keterbatasan SDM yang tersedia yang disertai jam pelayanan yang padat dengan waktu 24 jam harus dihadapi oleh tenaga kesehatan di industri rumah sakit, dalam merespons kebutuhan perawatan pasien, dibutuhkan strategi dengan menyeimbangkan ketersediaan perawat untuk menjamin perawatan yang adekuat guna membantu percepatan pelayanan kesehatan (Kosseck et al., 2020). Strategi pemeliharaan SDM dilakukan untuk menjaga keberlangsungan bisnis serta kinerja pelayanan rumah sakit, yaitu dengan memberikan shift kerja.

Shift kerja adalah sistem kerja dimana beberapa orang bekerja di tempat kerja yang sama namun berada pada waktu yang berbeda, sebagai profesi yang berinteraksi dengan pasien setiap hari, mekanisme shift kerja diperlukan guna menjaga kualitas perawatan medis terutama perawat. Mekanisme shift kerja tersebut berlaku di RS Advent Bandar Lampung, shift kerja tersebut terbagi menjadi tiga shift yaitu : shift pagi (07.00 – 15.00), shift sore (15.00 -23.00), dan shift malam (23.00-07.00). Salah satu sektor yang memiliki kepadatan kerja yang dituntut untuk membantu dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat, RS Advent Bandar Lampung sering kali dihadapkan dengan tingginya tuntutan kinerja seiring dengan jumlah pasien yang harus ditangani serta kompleksitas masalah yang disebabkan oleh kualitas sumber daya manusia yaitu ketepatan waktu untuk datang memberikan pelayanan yang prima.

Berikut data persentase kehadiran karyawan RS Advent Bandar Lampung.

Tabel 1. 3 Data Persentase Kehadiran Karyawan RS Advent Bandar Lampung Tahun 2023

| No. | Bulan | Kehadiran Karyawan/ Bulan | Jumlah Karyawan Terlambat | Persentase | Keterangan |
|------------------|-----------|---------------------------|---------------------------|------------|----------------|
| 1. | Januari | 602 | 42 | 6.9% | Buruk |
| 2. | Februari | 604 | 52 | 8.61% | Buruk |
| 3. | Maret | 605 | 56 | 9.26% | Buruk |
| 4. | April | 603 | 36 | 5.97% | Mendekati Baik |
| 5. | Mei | 603 | 35 | 5.80% | Mendekati Baik |
| 6. | Juni | 605 | 23 | 3.80% | Sangat Baik |
| 7. | Juli | 604 | 31 | 5.13% | Baik |
| 8. | Agustus | 604 | 29 | 4.8% | Baik |
| 9. | September | 599 | 33 | 5.5% | Mendekati baik |
| 10. | Oktober | 597 | 24 | 4.02% | Baik |
| 11. | November | 595 | 15 | 2.5% | Sangat Baik |
| 12. | Desember | 600 | 7 | 1.1% | Sangat Baik |
| Rata-Rata/ Bulan | | | | 5.29% | |

Sumber : Bagian SDM RS Advent Bandar Lampung (2023)

Tabel 1.3 menjelaskan rekapitulasi absensi keterlambatan dari 600 tenaga kerja baik medis dan non medis di RS Advent Bandar Lampung selama 12 Bulan tahun 2023, melalui tabel tersebut menunjukkan masih rendahnya perilaku *organizational citizenship behavior* untuk memiliki kesadaran diri menjadi individu yang disiplin. Hal tersebut terjadi pada bulan Januari sampai Maret 2023. Sementara itu pada tahun 2023, ada 6 bulan yaitu pada bulan tersebut persentase keterlambatan karyawan berada di atas standar yang ditetapkan, sehingga peneliti menganggap bahwa ada 6 bulan yang perlu dievaluasi oleh RS Advent Bandar Lampung perihal keterlambatan karyawan dan diharapkan mengalami penurunan pada tahun 2024. Merujuk Tremblay (2024) *organizational citizenship behavior* berkontribusi pada ketepatan waktu dan ketidakhadiran di atas standar atau tingkat yang dapat dilaksanakan, karyawan dengan frekuensi *organizational citizenship*

behavior yang tinggi mengurangi risiko ketidakhadiran yang meningkat diantara karyawan, sebaliknya meningkatnya ketidakhadiran karyawan mempengaruhi perubahan *organizational citizenship behavior* karyawan yang menurun. Namun, pada Tabel 1.3 tersebut menunjukkan terjadinya pergeseran atau menurunnya ketepatan waktu karyawan untuk pergi bekerja dalam perilaku *organizational citizenship behavior* yang dapat memicu penurunan efektivitas organisasi. Lebih lanjut, dari pra survey wawancara yang dilakukan dengan bagian SDM di RS Advent Bandar Lampung, diperoleh bahwa karyawan cukup menunjukkan sikap tolong menolong terhadap pekerjaan karyawan lain. Namun demikian masih adanya fenomena karyawan yang enggan menggantikan shift kerja rekan yang lain ketika karyawan tersebut berhalangan hadir.

Hasil pra survey wawancara yang telah dilakukan dengan tenaga medis RS Advent Bandar Lampung, yang mengatakan bahwa implementasi dukungan organisasi telah dilaksanakan dengan memberikan upah yang sesuai dengan kontribusi yang diberikan SDM dengan prinsip keadilan dan tersedianya program pelatihan kepada pekerja di RS Advent Bandar Lampung dalam meningkatkan keterampilan. Sementara itu, penelitian sebelumnya menunjukkan kesenjangan hasil yang berbeda, dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nurjanah *et al.* (2020) dan Sholikhah & Frianto (2022) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Novianti (2021) menghasilkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dan hasil penelitian (Planer, 2019) secara dimensi hanya dimensi komitmen afektif saja yang berkorelasi positif dengan *organizational citizenship behavior*.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang dan temuan hasil penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya, maka dirasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Perawat RS Advent Bandar Lampung)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang masalah yang diuraikan di atas menunjukkan bahwa Perawat RS Advent Bandar Lampung sudah merasakan dukungan organisasi, meskipun perawat harus menghadapi kondisi kerja dengan kondisi stress dalam bekerja.. *Organizational citizenship behavior* pada perawat RS Advent Bandar Lampung belum maksimal diterapkan, yaitu berdasarkan fenomena masih ada rendahnya keinginan karyawan lain untuk menggantikan rekan kerja ketika tidak dapat hadir dan masih adanya karyawan atau perawat yang masih terlambat masuk kerja, hal ini merupakan salah satu indikator dalam *Conscientiousness* (kesadaran individu) yang dimiliki oleh perawat RS Advent Bandar Lampung belum maksimal diterapkan.

Upaya dengan mengakui pencapaian atas usaha yang telah dilakukan karyawan membantu dalam peningkatan perilaku kewarganegaraan organisasi (Eungoo & Hwang, 2023), karyawan yang percaya dengan dukungan organisasi yang telah diberikan oleh organisasi akan menunjukkan *organizational citizenship behavior* sebagai bentuk timbal balik. Persepsi dukungan organisasi yang memiliki dimensi keadilan, dukungan atasan, kondisi pekerjaan dan penghargaan organisasi, dipercaya dapat memberikan pengaruh karyawan untuk bertindak sebagai warga negara berperan ekstra (*extra-role*) di tempat kerja. Dengan demikian, organisasi yang memberikan dukungan kepada karyawannya dalam hal memberikan kesejahteraan mereka dan memenuhi kebutuhan sosio-emosional mereka, akan menciptakan hasil positif terhadap keterlibatan karyawan untuk berpartisipasi secara sukarela dan lebih terlibat dalam organisasi, sebagai bentuk timbal balik kepada organisasi (Imran *et al.*, 2020).

Selaras dengan hal tersebut, faktor penting dalam keberhasilan organisasi membuat komitmen organisasi memfasilitasi tindakan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang tinggi, tingkat ketidakhadiran yang rendah, dan penundaan pekerjaan (Nurjanah *et al.*, 2020). Meskipun dalam beberapa penelitian menunjukkan masih terdapat tidak konsistennya hasil penelitian, terutama dalam (Planer, 2019) yang hanya menemukan hasil dimensi komitmen afektif saja yang dapat meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi.

Dengan demikian, pentingnya melakukan penelitian yang lebih lanjut mengenai apakah persepsi dukungan organisasi dan dapat memberikan pengaruh dalam peningkatan *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi, guna memberikan panduan strategis untuk meningkatkannya.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat RS Advent Bandar Lampung?
2. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada perawat RS Advent Bandar Lampung?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat RS Advent Bandar Lampung?
4. Apakah komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan Organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat RS Advent Bandar Lampung.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dapat dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat RS Advent Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap Komitmen Organisasi pada perawat RS Advent Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat RS Advent Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat RS Advent Bandar Lampung.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan serta dapat memperkuat penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pengaruh persepsi dukungan organisasi dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi rujukan bagi peneliti lain yang hendak melakukan penelitian yang sama terkait permasalahan persepsi dukungan organisasi, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior*.

b. Manfaat praktis

Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan untuk menambah pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi performa stabilitas RS Advent Bandar Lampung. Dengan demikian informasi tersebut bermanfaat untuk memberikan masukan dan saran sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan sumber daya manusia di RS Advent Bandar Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi Dukungan Organisasi

2.1.1 Definisi Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi dikenalkan oleh Eisenberger, R., *et al.*, (1986) Persepsi dukungan organisasi adalah salah satu kontribusi yang diberikan oleh organisasi terhadap pegawai untuk mengembangkan inovasi bagi karyawan. Menurut Rhoades & Eisenberger (2002) dukungan organisasi yang dirasakan (*Perceived Organization Support*) yang mengacu pada persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Menurut Sheikh (2023) Persepsi dukungan organisasi dapat memberi keyakinan bahwa organisasi tempat mereka bekerja selalu bersedia membantu mereka, sehingga karyawan menjadi memiliki rasa dihormati, diakui, dan dihargai. Menurut Rhoades & Eisenberger (2002), menganggap bahwa dukungan organisasi sebagai kepercayaan karyawan terhadap dukungan yang diberikan oleh organisasi, karyawan percaya kepada organisasi, karena organisasi sering memberikan dukungan yang bermanfaat kepada karyawan untuk meningkatkan persepsi positif karyawan terhadap organisasi.

Oleh karena itu, berdasarkan definisi para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi adalah penilaian keyakinan atau kepercayaan karyawan kepada organisasi tempat karyawan bekerja tentang sejauh mana organisasi memberikan kesesuaian terhadap kinerja karyawan dengan persepsi dukungan organisasi, sebagai bentuk sikap organisasi dalam menghargai kontribusi yang telah karyawan berikan.

2.1.2 Dimensi Persepsi Dukungan Organisasi

Menurut Rhoades & Eisenberger (2002) persepsi dukungan organisasi mengacu pada keyakinan karyawan mengenai kontribusi timbal balik yang diberikan oleh organisasi terhadap karyawan, sehingga karyawan percaya bahwa organisasi peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Persepsi dukungan organisasi memiliki beberapa indikator dalam yaitu :

1. Keadilan

Keadilan menyangkut cara yang digunakan untuk menentukan bagaimana memberikan kontribusi yang adil kepada karyawan, berupa imbalan atau kebijakan. Terdapat tiga macam keadilan yaitu keadilan prosedural, keadilan distributif dan keadilan interaksional. Menurut Rhoades & Eisenberger (2002) keadilan distributif adalah suatu perlakuan kepada seseorang yang sesuai dengan jasa yang telah dilakukan, seperti gaji yang diberikan kepada pekerja, kemudian keadilan prosedural dibagi menjadi dua aspek keadilan yaitu aspek struktural mencakup peraturan formal dan keputusan yang mempengaruhi karyawan, sedangkan aspek sosial seringkali disebut dengan keadilan interaksional yang meliputi bagaimana memperlakukan karyawan dengan penghargaan terhadap martabat karyawan dengan memperlakukannya secara hormat.

2. Dukungan dari atasan

Karyawan membangun persepsi mengenai penilaian atau kepercayaannya terhadap atasan atau pengawas. Karyawan akan menilai sejauh mana atasan mereka menghargai kontribusi yang diberikan oleh karyawan kepada organisasi dan memperhatikan kesejahteraan karyawan. Dengan pemberian evaluasi dan dukungan bagi karyawan, hal tersebut membantu dalam pembentukan persepsi karyawan terhadap organisasi, yaitu mengenai sejauh mana kontribusi yang dilakukan dapat dihargai dan sejauh mana atasan mereka bertanggung jawab penuh dalam mengarahkan dan mengevaluasi kinerja sebagai bentuk dukungan yang diperoleh dari atasan.

3. Penghargaan dan Kondisi Kerja

Terdapat bentuk dari penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan adalah sebagai berikut :

a. Gaji, Pengakuan, dan Promosi

Sesuai dengan teori organisasi, kesempatan untuk mendapatkan hadiah akan meningkatkan kontribusi karyawan dan akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002).

b. Keamanan dalam bekerja

Organisasi yang menjamin bahwa organisasi ingin mempertahankan keanggotaan di masa depan memberikan indikasi yang kuat terhadap persepsi dukungan organisasi .

c. Otonomi

Otonomi yaitu karyawan dapat mengatur dan mengontrol diri dalam melakukan pekerjaannya. Dengan organisasi memberikan kepercayaan terhadap kemandirian karyawan untuk memutuskan dengan bijak bagaimana karyawan akan melaksanakan pekerjaan, yang akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi

d. Peran Stres

Stress merujuk pada ketidakmampuan individu dalam memenuhi atau mengatasi suatu tuntutan dari lingkungannya. Stres yang terjadi dapat disebabkan oleh faktor-faktor yang ada di organisasi, sehingga dapat mengurangi tingkat persepsi karyawan terhadap organisasi.

e. Pelatihan

Pelatihan dalam bekerja dilihat sebagai investasi pada karyawan yang nantinya akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi.

Dengan menggunakan teori Rhoades dan Eisenberger (2002) pada penelitian ini maka persepsi dukungan organisasi adalah tentang bagaimana penilaian, keyakinan mengenai dukungan organisasi yang dirasakan atau diterima karyawan kepada organisasi berdasarkan apa yang telah diberikan organisasi terhadap kinerja karyawan. Pemberian tersebut dapat berupa gaji yang sesuai dengan kinerja mereka, penghargaan atas tercapainya kinerja yang maksimal, serta

dukungan dari atasan yang dapat memotivasi atau membuat karyawan menjadi percaya diri sehingga karyawan menjadi memiliki rasa dihormati, diakui, dan dihargai.

2.2 Komitmen Organisasi

2.2.1 Definisi Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi didefinisikan sebagai keadaan psikologis yang dimiliki karyawan terhadap hubungan organisasi dan pekerjaannya, sehingga memberikan implikasi terhadap perilaku karyawan untuk berdedikasi kepada organisasi dalam bekerja untuk mencapai tujuannya dan mempengaruhi karyawan untuk enggan atau tetap bertahan dalam organisasi. Gautam, T *et al.*, (2004) mendefinisikan bahwa komitmen organisasi merupakan ilustrasi sikap psikologis individu pada organisasi yang menunjukkan identitasnya kepada organisasi dan perasaan memiliki organisasi yaitu hubungan antara karyawan dengan organisasi. Komitmen organisasi adalah keadaan yang mencirikan psikologis seseorang dalam hubungannya dengan organisasi dan memiliki implikasi terhadap keputusannya untuk melanjutkan atau meninggalkan keanggotaan sebagai warga organisasi (Meyer & Allen, 1993). Ciri psikologis tersebut ditandai dengan seseorang percaya dan yakin terhadap tujuan dan nilai organisasi, serta memiliki kemauan untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi untuk setia kepada organisasi. Ahmad Azmy (2021) mendefinisikan bahwa komitmen organisasi adalah segala usaha pekerjaan dan pengalaman karyawan terhadap pencapaian bisnis organisasi, hal ini terjadi karena karyawan memiliki perasaan yang baik dalam menjalankan hubungannya dengan organisasi. Definisi lain menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah keadaan di mana seorang pekerja mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan tujuannya serta keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan organisasinya (Robbins & Coulter, 2016) .

2.2.2 Dimensi Komitmen Organisasi

Menurut Meyer & Allen (1993) terdapat tiga dimensi komitmen organisasi sebagai berikut :

1. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)

Komitmen afektif adalah hubungan emosional seseorang yang mencirikan hubungan antara karyawan dengan organisasi, identifikasi dengan organisasi, dan keterlibatan anggota dalam kegiatan berorganisasi. Karyawan yang memiliki *affective commitment* yang tinggi akan tetap berada dalam keanggotaan organisasi, karena hal tersebut adalah keinginannya.

2. Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*)

Komitmen berkelanjutan berkaitan dengan kesadaran anggota organisasi akan mengalami kerugian meninggalkan organisasi.

3. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

Komitmen normatif mencirikan bahwa karyawan memiliki perasaan keterikatan atau berkewajiban untuk melanjutkan pekerjaan, dengan memiliki tingkat komitmen normatif yang tinggi, karyawan akan mempertahankan keanggotaannya dan enggan meninggalkan organisasi.

Tiga aspek yang tersedia tersebut, dapat dipahami bahwa keadaan psikologis yang menjelaskan hubungan antara karyawan dan organisasi dan memiliki implikasi terhadap keputusan karyawan untuk memilih bertahan atau meninggalkan organisasi disebut dengan komitmen organisasi. Namun, dari tiga bentuk yang ada memiliki kondisi psikologis yang berbeda pula. Ketika seseorang mencoba untuk mempertahankan keanggotaan organisasinya dengan keinginan kuat, ia memiliki komitmen afektif. Karyawan dengan komitmen berkelanjutan akan mempertimbangkan kerugian yang dihadapi apabila ia meninggalkan organisasi, sementara karyawan dengan komitmen normatif menganggap bahwa dengan mempertahankan diri sebagai anggota organisasi adalah sebuah kewajiban. Pemaparan penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah sikap psikologis seseorang dalam menjalin hubungannya yang baik dengan

organisasinya yang dapat memberikan dedikasi terbaiknya pada keberhasilan organisasi. Hal ini karena karyawan merasa bahwa kepentingan dalam pencapaian organisasi adalah keutamaan yang penting dibandingkan kepentingan pribadi.

Dengan demikian, teori Meyer & Allen (1993) digunakan dalam penelitian yang mengungkapkan komitmen organisasi adalah keadaan yang mencirikan psikologis seseorang dalam hubungannya dengan organisasi dan memiliki implikasi terhadap keputusannya untuk melanjutkan atau meninggalkan keanggotaan sebagai warga organisasi.

2.3 *Organizational Citizenship Behavior*

2.3.1 Definisi *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational citizenship behavior (OCB) dalam Organ (2006) adalah perilaku seseorang dengan bebas untuk memilih atau tidak dalam menolong satu sama lain dalam pekerjaan yang relevan dalam organisasi dan mencapai hasil kerja yang lebih tinggi dari yang diharapkan oleh organisasi, artinya yang tidak berkaitan langsung atau diakui dalam sistem penghargaan formal di organisasi yaitu tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk uang (Niehoff dan Moorman, 1993) dan secara agregat mampu meningkatkan fungsi organisasi secara efisien dan efektif. Kuncoro & Wibowo (2019) juga menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* adalah tindakan yang dilakukan secara sukarela oleh individu dalam membantu dan melaksanakan pekerjaan yang tidak tercantum dalam deskripsi tugas. Pengertian di atas selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh Alshihabat (2020) bahwa *organizational citizenship behavior* diyakini sebagai perilaku seseorang yang secara kolektif dan efektif meningkatkan kinerja organisasi tertentu.

2.3.1 Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Bentuk *organizational citizenship behavior* (OCB) dimiliki karyawan suatu perusahaan, dapat dilihat berdasarkan alat ukur yang ada. Menurut Organ (2006) terdapat lima indikator sebagai berikut :

1. ***Altruisme*** (Perilaku Menolong)

Altruisme Perilaku karyawan yang dengan sukarela dalam membantu rekan kerjanya yang terlihat mengalami kesulitan dalam menghadapi tugas kerja atau konflik pribadi yang dalam konteks organisasi. Indikator ini mengacu pada tindakan membantu karyawan yang tidak terkait dengan pekerjaannya.

2. ***Conscientiousness*** (Kesadaran Individu)

Conscientiousness merupakan perilaku dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan sebagai bentuk dedikasi terhadap pekerjaan dan kemauan yang kuat untuk bekerja melampaui persyaratan formal organisasi. Indikator ini mengarah pada perilaku karyawan yang bekerja jauh dari kewajiban tugas karyawan, dan menyelesaikan tugasnya sebelum batas waktu yang ditentukan.

3. ***Sportsmanship*** (Sportivitas)

Sportsmanship adalah perilaku toleransi karyawan terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan atau mengeluh, namun dengan tetap mempertahankan sikap positif dalam bekerja. Karyawan yang memiliki sikap *sportsmanship* mengarah pada penciptaan lingkungan positif sehingga dapat membuat lingkungan kerja menjadi menyenangkan, terutama dalam menghadapi masalah.

4. ***Courtesy*** (Sikap Sopan)

Courtesy adalah perilaku seorang karyawan dalam menjaga hubungan interpersonal dengan karyawan yang lain. Hal ini berarti, tindakan yang dilakukan oleh karyawan bertujuan untuk menghormati serta menghargai rekan kerja mereka dan menghindari untuk terlibat dalam perilaku yang mengarah pada konflik interpersonal.

5. *Civic Virtue* (Kebajikan Kewarganegaraan)

Civic Virtue adalah perilaku yang menunjukkan sikap tanggung jawab pada organisasi, berpartisipasi secara sukarela dalam kegiatan sosial dan politik organisasi, seperti menghadiri pertemuan dengan aktif merekomendasikan prosedur- prosedur yang dapat organisasi perbaiki, mengikuti perkembangan organisasi, dan menjadi warga perusahaan yang baik. Dimensi ini mengarah pada sikap tanggung jawab seorang karyawan terhadap organisasi.

Penjelasan mengenai *organizational citizenship behavior* di atas, maka penelitian mengenai *organizational citizenship behavior* ini mengacu pada penjelasan Organ (2006) yang dengan definisinya adalah perilaku informal karyawan berupa kesadaran yang berbentuk bantuan diluar tugas formal yang telah disepakati oleh organisasi dan karyawan untuk meningkatkan efektivitas organisasi secara sukarela. *organizational citizenship behavior* adalah kesediaan karyawan dalam bertindak sukarela atau tindakan yang tidak memaksa dengan mengambil peran yang melebihi tugas formalnya dalam organisasi terhadap hal-hal yang mengedepankan pencapaian organisasi.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu peranan penting yang berguna dalam menunjang perbandingan kajian teoritis yang dilakukan oleh peneliti lain. Penelitian terdahulu juga dapat memberikan gambaran dalam pembahasan dan mendukung penelitian ini tentang pengaruh persepsi dukungan organisasi dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

Berikut penelitian-penelitian yang relevan dengan penelitian ini terdapat dijelaskan dalam Tabel 2.1:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

| No | Judul dan Tahun | Peneliti | Metode Analisis | Hasil |
|---|--|--|--|--|
| 1. | <i>Impact of Perceived Organizational Support on OCB in the Time of COVID-19 Pandemic in the Time of COVID-19 Pandemic in Hungary: Employee Engagement and Affective Commitment as Mediator.</i> | Ayman Alshaabani, et al. (2020) Journal Sustainability (Q2) | <i>Structural Equation Model (SEM)</i> | Hasil penelitian dukungan organisasi yang dirasakan berhubungan positif dengan <i>organizational citizenship behavior</i> dan hubungan ini juga dimediasi oleh keterlibatan karyawan. Sementara itu, keterlibatan karyawan dan komitmen afektif memberikan pengaruh positif langsung terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> . |
| <p>Persamaan Penelitian : Penelitian terdahulu menggunakan variabel yang sama yaitu persepsi dukungan organisasi dan <i>organizational citizenship behavior</i> serta menggunakan analisis yang sama yaitu <i>Structural Equation Model (SEM)</i>.</p> <p>Perbedaan Penelitian : Penelitian yang dilakukan Ayman Alshaabani, et al. (2020) menggunakan <i>employee engagement</i> dan komitmen afektif sebagai variabel mediasi pada 360 karyawan asing yang bekerja di berbagai perusahaan jasa di Hongaria sedangkan penelitian ini difokuskan pada pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada perawat di RS Advent Bandar Lampung.</p> | | | | |
| 2. | <i>Does perceived Organizational support and employee development influence Organizational citizenship behavior? Person Organization fit as Modelrator</i> (2020) | Jehanzeb (2020) <i>European Journal of Training and Development</i> | Analisis data dengan AMOS 21 | Hasil penelitian terdahulu mendukung adanya hubungan antara persepsi dukungan organisasi, pengembangan karyawan dan komitmen organisasi. Namun, ditemukan hubungan yang tidak signifikan antara persepsi dukungan organisasi, pengembangan karyawan dan <i>organizational citizenship behavior</i> . Hasil penelitian juga melaporkan adanya hubungan yang signifikan antara komitmen organisasi dan <i>organizational</i> |

| No | Judul dan Tahun | Peneliti | Metode Analisis | Hasil |
|--|---|--|---|--|
| | | | | <i>citizenship behavior</i> , serta hubungan antara komitmen organisasi dan <i>organizational citizenship behavior</i> ditemukan dimoderasi oleh <i>person organization fit</i> . |
| <p>Persamaan Penelitian : Penelitian terdahulu terdapat kesamaan yaitu variabel penelitian yang digunakan adalah persepsi dukungan organisasi, <i>organizational citizenship behavior</i>, dan komitmen organisasi.</p> <p>Perbedaan Penelitian : Jehanzeb (2020) berfokus pada variabel Perceived Organizational Support (X) dan Employee Development terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) dengan Person Organization Fit sebagai variabel moderasi dengan subjek karyawan bank di Pakistan dengan alat analisis data yaitu AMOS 21 sedangkan penelitian ini menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel Mediasi. Hal lain, penelitian ini menggunakan Software SmartPLS sebagai analisis data dan adanya perbedaan pada subjek penelitian yaitu Perawat RS Advent Bandar Lampung</p> | | | | |
| 3. | Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> melalui <i>Employee Development</i> dan <i>Organizational Commitment</i> sebagai variabel mediasi pada tenaga kependidikan di Salah Satu PTS di Surabaya (2023). | (Yovita Narwastu et al., 2023) Jurnal Manajemen dan Organisasi, Vol.14 No.2 | Penelitian ini pada uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS versi 25 untuk analisa data dengan Smart PLS. | Hasil penelitian terdahulu menunjukkan terdapat hubungan antara variabel <i>perceived organizational support</i> dan <i>employee development</i> , <i>employee development</i> dan <i>organizational commitment</i> , serta <i>organizational commitment</i> dan <i>organizational citizenship behavior</i> . Sedangkan, ditemukan tidak adanya pengaruh yang signifikan pada <i>perceived organizational support</i> dan <i>organizational citizenship behavior</i> . |
| <p>Persamaan Penelitian: Penelitian terdahulu memiliki persamaan pada variabel yang digunakan, yaitu persepsi dukungan organisasi, <i>organizational citizenship behavior</i>, dan komitmen organisasi.</p> <p>Perbedaan Penelitian Yovita Narwastu et al.,(2023) dengan penelitian ini terdapat pada variabel mediasi yang digunakan pada penelitian terdahulu menggunakan dua variabel mediasi yaitu <i>employee development</i> dan komitmen organisasi dan penelitian terdahulu menggunakan 140 sampel pada staff pendidikan di perguruan tinggi swasta Surabaya.</p> | | | | |
| 4. | <i>The Role of Organizational</i> | Chintya Pienata, | Analisis data kuantitatif | Tiga dimensi <i>organizational commitment</i> berdampak positif dan |

| No | Judul dan Tahun | Peneliti | Metode Analisis | Hasil |
|--|--|--|--|---|
| | <i>Commitment on Organizational Citizenship Behavior in Hotel Industry</i> | (2020) Jurnal Manajemen Vol 24.No.3 | dengan menggunakan SmartPLS 2.0 | signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> |
| <p>Persamaan penelitian: Penelitian terdahulu menggunakan variabel yang sama yaitu komitmen organisasi dan <i>organizational citizenship behavior</i>.</p> <p>Perbedaan Penelitian pada penelitian tersebut hanya menggunakan variabel komitmen organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dan penggunaan objek penelitian yaitu menggunakan industri hotel. Sedangkan penelitian ini menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi serta RS Advent Bandar Lampung sebagai objek penelitian.</p> | | | | |
| 5. | <i>Does Organizational Commitment Matter? Linking Transformational Leadership With Organizational Citizenship Behavior</i> | Novianti (2021) | Analisis data kuantitatif menggunakan SmartPLS | Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> . |
| <p>Persamaan penelitian : Penelitian terdahulu memiliki kesamaan variabel komitmen organisasi dan <i>organizational citizenship behavior</i>.</p> <p>Perbedaan Penelitian ini yaitu penelitian Novianti (2021) berfokus hanya pada <i>transformational leadership</i> terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dengan <i>organizational commitment</i> sebagai variabel mediasi. Sedangkan penelitian berfokus pada persepsi dukungan organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dengan <i>organizational commitment</i> sebagai variabel mediasi, serta lokasi penelitian adalah pekerja bank.</p> | | | | |
| 6. | Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Perusahaan Ritel (2022) | Sholikhah & Frianto (2022) Jurnal Ilmu Manajemen. Vol.10.No.1 ISSN (Online) : 2549-19 | Analisis data kuantitatif Teknik Analisis Regresi Berganda menggunakan SPSS 26 | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> . Komitmen organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> . |
| <p>Persamaan Penelitian: Penelitian terdahulu memiliki persamaan pada variabel <i>organizational citizenship behavior</i> dan variabel mediasi yaitu komitmen organisasi.</p> | | | | |

| No | Judul dan Tahun | Peneliti | Metode Analisis | Hasil |
|--|---|--|---|--|
| <p>Perbedaan Penelitian ini yaitu penelitian Sholikhah & Frianto (2022) berfokus pada pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dengan objek penelitian perusahaan ritel dengan analisis menggunakan SPSS sedangkan penelitian ini berfokus pada persepsi dukungan organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada perawat RS Advent Bandar Lampung.</p> | | | | |
| 7. | <p><i>The Influence of Transformational Leadership, Job Satisfaction, and Organizational Commitments on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the Inspectorate General of the Ministry of Education and Culture (2020)</i></p> | <p>Nurjanah, Pebianti, dan Handaru Cogeant Business & Management Q2</p> | <p>Analisis data kuantitatif dengan metode <i>Partial Least Square</i> SmartPLS</p> | <p>Hasilnya variabel kepemimpinan transformasional kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB.</p> |
| <p>Persamaan penelitian: Penelitian terdahulu menggunakan variabel yang sama yaitu <i>organizational citizenship behavior</i> dan komitmen organisasi dan analisis yang digunakan yaitu SmartPLS</p> <p>Perbedaan Penelitian: Penelitian ini berfokus pada <i>Transformational Leadership, Job Satisfaction, Organizational Commitments</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada sektor dinas kependidikan dan kebudayaan sedangkan penelitian hanya berfokus pada Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada perawat RS Advent Bandar Lampung.</p> | | | | |
| 8. | <p><i>Impact of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment of Banking Employees : Role of Work Life Balance.</i></p> | <p>(Sheikh, 2023) Journal of Asia Business Studies</p> | <p>Analisis Data menggunakan AMOS 22.0 dan SPSS 26.0, dengan analisis CFA terlebih dahulu sebelum melakukan pemodelan</p> | <p>Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berhubungan positif. Persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap <i>work life balance</i> dan persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan melalui <i>work life balance</i>.</p> |

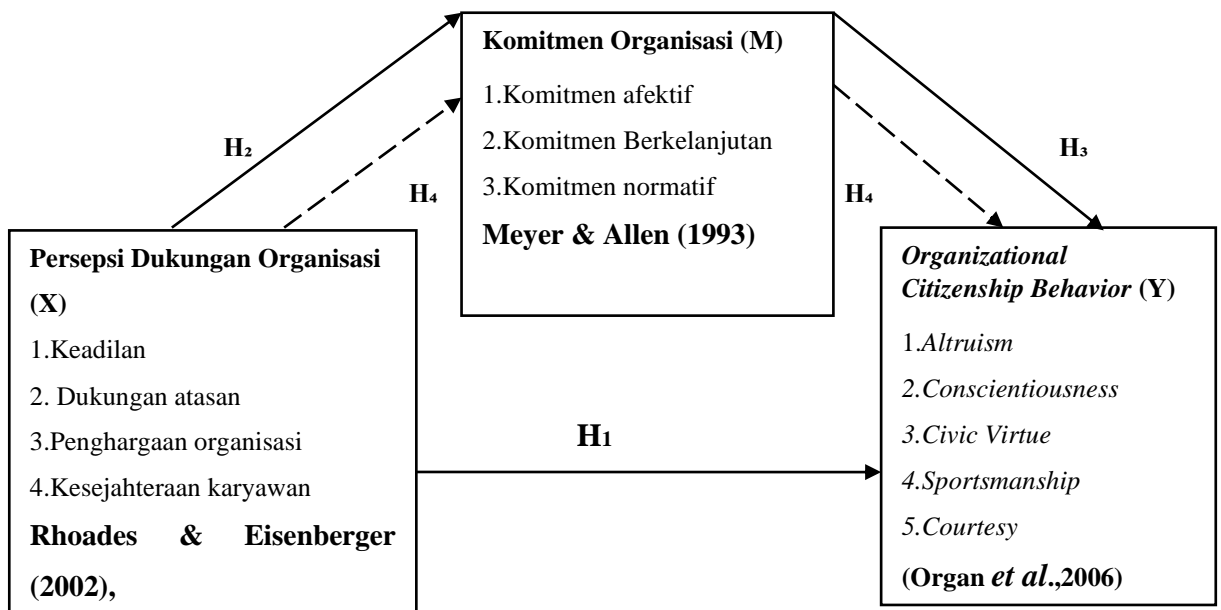
| No | Judul dan Tahun | Peneliti | Metode Analisis | Hasil |
|---|-----------------|----------|----------------------------|-------|
| | | | persamaan Struktural (SEM) | |
| <p>Persamaan penelitian : Penelitian ini memiliki kesamaan pada variabel komitmen organisasi dan persepsi dukungan organisasi dan analisis data yang digunakan yaitu (SEM).</p> <p>Perbedaan Penelitian: penelitian ini berfokus pada 617 pekerja sektor perbankan di India yang menjadi sampel sedangkan peneliti berfokus pada 110 perawat RS Advent Bandar Lampung sebagai sampel.</p> | | | | |

Sumber: Penelitian terdahulu

Terdapat banyak penelitian yang berfokus pada peran persepsi dukungan organisasi, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* khususnya yang dilakukan di Indonesia. Namun, sedikit penelitian yang menekankan pada peran tiga konstruk konseptual komitmen organisasi, yaitu afektif, normatif, dan kontinuitas yang berperan sebagai mediasi pada *organizational citizenship behavior*. Beberapa penelitian empiris juga masih belum meyakinkan karena hasil yang tidak konsisten. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki aspek kebaruan yang menguji tiga konstruk konseptual komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

2.5 Kerangka Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen yaitu persepsi dukungan organisasi terhadap variabel dependen yaitu *organizational citizenship behavior* dengan variabel mediasi komitmen organisasi. Dengan demikian, uraian tersebut dirangkum dalam kerangka pemikiran pada penelitian ini sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

2.6 Pengembangan Hipotesis

2.6.1 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Persepsi dukungan organisasi adalah pandangan karyawan terhadap kepedulian yang diberikan organisasi kepada karyawan, yaitu dengan peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Menurut Ayman Alshaabani, *et al.* (2021) dukungan organisasi yang dirasakan berhubungan positif dengan perilaku kewarganegaraan organisasi, hal ini dikarenakan ketika karyawan merasakan banyak memperoleh dukungan organisasi pada saat mengalami ketakutan dan gangguan, karyawan

cenderung lebih terlibat di tempat kerja dan lebih terikat pada organisasi mereka, hasilnya akan membuat karyawan tersebut memiliki perilaku kewarganegaraan yang positif. Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Vera Andriyanti & Suardana (2023) bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*, berdasarkan temuan dari penelitian sebelumnya, persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan menunjukkan tingkat *organizational citizenship behavior* yang lebih tinggi, hal ini dapat diartikan bahwa, karyawan dengan persepsi dukungan organisasi yang tinggi cenderung memberikan upaya ekstra untuk meningkatkan pertumbuhan organisasi, karena karyawan percaya bahwa organisasi memberikan timbal balik yang memberikan kesejahteraan kepada karyawan, hal tersebut tercermin dalam *organizational citizenship behavior*. Dengan organisasi memberikan dukungan terhadap karyawan yang mendukung kepentingan mereka, karyawan akan membalasnya dengan perilaku kewarganegaraan organisasi yang dapat menguntungkan organisasi, berdasarkan uraian penelitian terdahulu, maka penulis mengajukan pengembangan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RS Advent Bandar Lampung.

2.6.2 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi

Sheikh (2023) memberikan informasi bahwa dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan telah muncul sebagai sumber keunggulan kompetitif, akibatnya karyawan menjadi berkomitmen untuk memenuhi tujuan organisasi. Hal ini memengaruhi tindakan karyawan bertindak untuk mencapai tujuan organisasi. Dukungan sosial yang diterima oleh karyawan memberikan keyakinan atau persepsi mengenai bagaimana organisasi tempat mereka bekerja memberikan dukungan yang sesuai.

Penelitian sebelumnya telah mengkonfirmasi bahwa memberikan karyawan dukungan di lingkungan kerja dianggap akan mengarahkan karyawan untuk

menunjukkan tingkat komitmen yang tinggi, hal tersebut telah dinyatakan dalam penelitian Jehanzeb (2020) bahwa adanya hubungan yang signifikan antara persepsi dukungan organisasi dengan komitmen organisasi.

H2 : Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pada Perawat RS Advent Bandar Lampung.

2.6.3 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Komitmen organisasi menurut Allen, N. J., & Meyer (1990) komitmen organisasi adalah keadaan yang mencirikan psikologis seseorang dalam hubungannya dengan organisasi dan memiliki implikasi terhadap keputusannya untuk melanjutkan atau meninggalkan keanggotaan sebagai warga organisasi. Komitmen organisasi memberikan tanda kesetiaan seorang karyawan terhadap organisasi terutama kemajuan organisasi yang berkelanjutan dan bekerja secara maksimal pada organisasi tempat karyawan bekerja, yaitu yang tercermin dalam tindakan OCB. Ketika komitmen organisasi yang dimiliki karyawan tinggi maka *organizational citizenship behavior* karyawan dapat tercapai, ilustrasi dalam penelitian Azmy (2021) menjelaskan organisasi yang mampu menjalankan komitmennya dapat meningkatkan penerapan perilaku positif melalui *organizational citizenship behavior* sebesar 16%, hal tersebut memberikan peluang keberhasilan implementasi *organizational citizenship behavior* yang didasari oleh komitmen bersama. Hal serupa disampaikan dalam penelitian Sholikhah & Frianto (2022), bahwa komitmen organisasi perlu mendapatkan perhatian khusus karena hal tersebut merupakan faktor yang mampu meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan dan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan, melalui uraian penelitian terdahulu, maka penulis mengajukan pengembangan hipotesis sebagai berikut

H3 : Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RS Advent Bandar Lampung.

2.6.4 Komitmen Organisasi Memediasi Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Organ (2006) mengemukakan *Organizational citizenship behavior* adalah perilaku seseorang dengan bebas untuk memilih atau tidak dalam menolong satu sama lain dalam pekerjaan yang relevan dalam organisasi dan mencapai hasil kerja yang lebih tinggi dari yang diharapkan oleh organisasi, artinya yang tidak berkaitan langsung atau diakui dalam sistem penghargaan formal di organisasi. Pengertian tersebut menunjukkan perilaku karyawan yang memiliki kesesuaian terhadap organisasi atau pekerjaannya untuk menunjukkan komitmennya pada organisasi.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Asih *et al.*, (2023) yang menjelaskan bahwa komitmen organisasi dapat berfungsi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan perilaku kewarganegaraan organisasi. Dengan demikian, penting untuk meningkatkan komitmen organisasi karyawan guna memaksimalkan peran dukungan organisasi yang dirasakan dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior*, sehingga dirumuskan hipotesis ke empat sebagai berikut :

H4 : Komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan Organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RS Advent Bandar Lampung.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif atau asosiatif kausal yang digunakan untuk mengamati, mengumpulkan informasi, dan menggambarkan serta memahami lebih lanjut apakah variabel independen (variabel memengaruhi) memberikan perubahan pada variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) dari variabel- variabel yang diteliti (Sugiyono, 2019).

3.2 Objek Penelitian

Objek Penelitian pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel mediasi, yaitu perawat di RS Advent Bandar Lampung.

3.3 Sumber Data

Menurut Sekaran & Bougie (2017: 130) ada dua macam sumber data, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber atau dikumpulkan peneliti atau berasal dari tangan pertama yang secara langsung terkait variabel peneliti yang mempunyai korelasi dengan tujuan khusus penelitian. Menurut Sekaran & Bougie (2017) data primer dapat diperoleh secara langsung oleh peneliti dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan pemberian kuesioner. Dalam penelitian ini, hasil penyebaran kuesioner yang telah diperoleh digunakan sebagai data primer.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber atau dikumpulkan oleh orang lain untuk tujuan lain selain tujuan penelitian ini. Data ini diperoleh melalui sumber- sumber yang tersedia sebelumnya, seperti situs web perusahaan, publikasi media, dan lainnya. (Sekaran & Bougie, 2017:130).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian data yaitu :

3.4.1 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan sekumpulan bahan-bahan kajian terkait penelitian terdahulu dan pemahaman yang relevan dengan permasalahan atau topik penelitian yang dibahas. Studi kepustakaan dapat diperoleh melalui literatur buku, artikel, jurnal yang berkaitan yang dapat digunakan sebagai referensi penelitian.

3.4.2 Kuesioner

Selain menggunakan studi kepustakaan, penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Kuesioner menurut Sekaran & Bougie (2017) beberapa pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya kemudian disebar dan responden diminta untuk mencatat jawabannya, biasanya responden memilih berdasarkan pilihan yang telah tersedia atau dalam alternatif yang ditentukan secara dekat. Pengumpulan data melalui kuesioner, membantu proses pengumpulan data terutama dalam jumlah besar menjadi lebih efisien karena tidak memakan waktu.

Kuesioner penelitian ini menggunakan teknik pengukuran variabel dengan skala likert. Skala likert adalah skala yang didesain untuk membuktikan seberapa kuat tanggapan responden setuju atau tidak setuju terhadap suatu pernyataan (Sekaran & Bougie, 2017:19). Dengan menggunakan skala likert, memungkinkan peneliti untuk membedakan tingkat persetujuan responden pada masing-masing item. Skala likert memiliki 5 tingkatan jawaban sebagai berikut (Sekaran & Bougie, 2017:19).

Berikut Tabel 3.1 mengenai pengukuran skala *likert*

Tabel 3. 1 Pengukuran Skala *Likert*

| No | Kriteria Jawaban | Skor |
|----|---------------------------|------|
| 1. | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| 2. | Setuju (S) | 4 |
| 3. | Netral (N) | 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber : (Sekaran & Bougie, 2017)

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari kelompok individu, peristiwa, atau hal yang menarik yang hendak dilakukan pemeriksaan lebih lanjut dalam sebuah penelitian untuk diambil kesimpulan pada hasil penelitian (Sekaran & Bougie, 2017:53). Populasi pada penelitian ini terdiri dari perawat RS Advent Bandar Lampung.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah subkelompok dari beberapa anggota populasi yang dipilih oleh peneliti untuk dimasukkan ke dalam penelitian, sehingga peneliti patut menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan pada populasi yang diminati (Sekaran & Bougie, 2017:54). Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan jenis pengambilan sampel yaitu *probability sampling* yang berarti sebelumnya unsur-unsur memiliki peluang untuk dipilih dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel ini tidak terbatas untuk orang-orang yang dapat memberikan informasi yang diinginkan dengan kebutuhan penelitian (Sekaran, 2017:67).

Hair *et al.*, (2018 : 133) mengemukakan ukuran sampel sebaiknya berkisar 100 hingga 200, dengan perhitungan jumlah indikator dikali dengan 5 sampai 10,

maka pada penelitian ini minimal sampel yang digunakan yaitu berjumlah 110 Perawat RS Advent Bandar Lampung.

Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Jumlah sampel} = \text{Jumlah Indikator} \times 10$$

$$\text{Jumlah sampel} = 11 \times 10 = 110 \text{ Sampel}$$

3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.6.1 Variabel penelitian

Variabel penelitian menurut Sekaran (2017) variabel adalah segala sesuatu yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Nilai bisa berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau bahkan orang yang sama atau dengan waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda”. Penelitian ini menggunakan dua variabel penelitian yaitu variabel independen, variabel dependen, dan variabel mediasi. Variabel independen (X) penelitian ini yaitu persepsi dukungan organisasi (X) dan komitmen organisasi (M) dan variabel dependen (Y) yaitu *organizational citizenship behavior*.

3.6.2 Definisi Operasional

Tabel 3.2 merupakan definisi operasional dari masing-masing variabel.

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

| No | Variabel | Definisi | Indikator | Skala |
|----|----------------------------------|--|---|---------------|
| 1. | Persepsi Dukungan Organisasi (X) | Persepsi dukungan organisasi adalah keyakinan yang dimiliki oleh individu bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan. (Rhoades & Eisenberger, 2002) | 1. Keadilan 2. Dukungan dari atasan 3. Penghargaan dan kondisi kerja (Rhoades & Eisenberger, 2002) | Likert |
| 2. | Komitmen Organisasi | Komitmen organisasi merupakan ilustrasi sikap psikologis individu | 1. Komitmen Afektif 2. Komitmen | Likert |

| No | Variabel | Definisi | Indikator | Skala |
|----|--|---|--|---------------|
| | (X) | pada organisasi yang menunjukkan identitasnya kepada organisasi dan perasaan memiliki organisasi yaitu hubungan antara karyawan dengan organisasi. Gautam, T., Van Dick, R., & Wagner (2004) | Berkelanjutan 3. Komitmen Normatif Meyer & Allen (1993) | |
| 3. | <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) | Perilaku seseorang dengan bebas untuk memilih atau tidak dalam menolong satu sama lain dalam pekerjaan yang relevan dalam organisasi dan mencapai hasil kerja yang lebih tinggi dari yang diharapkan oleh organisasi. Organ (2006) | 1. <i>Altruism</i> 2. <i>Conscientiousness</i> 3. <i>Civic Virtue</i> 4. <i>Sportsmanship</i> 5. <i>Courtesy</i> Organ (2006) | Likert |

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menurut Sekaran & Bougie (2016: 279) adalah analisis data yang digunakan untuk memproses informasi dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan yang disajikan dalam sebuah statistik seperti frekuensi mean atau rata rata, deviasi standar, tabel, modus, dan mean. Statistik ini membantu dalam menganalisis dan memahami data secara jelas dan ringkas sehingga memberikan deskriptif informasi tentang sekumpulan data tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau secara generalisasi (Sugiyono, 2019).

3.8 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)*, dengan analisis SEM (*Structural Equation Model*) dengan dasar varian yang secara simultan dapat menguji model pengukuran sekaligus menguji model struktural (Hair *et al.*, 2018). Teknik analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan software SmartPLS.

Pemilihan model analisis PLS ini dilatarbelakangi oleh kerangka konseptual penelitian, yang menunjukkan adanya hubungan kausalitas pada berbagai tingkatan yaitu persepsi dukungan organisasi memengaruhi *organizational citizenship behavior*, kemudian variabel persepsi dukungan organisasi mempengaruhi komitmen organisasi, variabel komitmen organisasi mempengaruhi *organizational citizenship behavior*, dan variabel komitmen organisasi yang berperan sebagai variabel mediasi pada hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior*. PLS sangat sesuai untuk memvalidasi indikator dari sebuah konsep/konstruk/ faktor tertentu. SEM berbasis varian dengan metode PLS merupakan teknik analisis multivariat yang memungkinkan serangkaian analisis secara bersamaan pada beberapa variabel laten secara simultan untuk memberikan sudut pandangan yang efisiensi statistik. PLS juga merupakan metode analisis yang dapat diterapkan pada banyak jenis data yang berbeda, tidak memerlukan banyak asumsi pada setiap data, dan tidak memerlukan ukuran sampel yang besar pada sebuah data penelitian.

3.9 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model luar (*Outer Model*), yaitu pengukuran yang dipergunakan untuk mengilustrasikan hubungan di antara blok indikator dengan variabel laten dengan indikatornya, yang berperan sebagai alat yang sangat penting dalam analisis struktural untuk memetakan dan menghubungkan indikator yang diukur secara empiris dengan variabel laten yang tidak teramati. Hal ini, outer model mendefinisikan bagaimana setiap variabel yang diukur berhubungan dengan variabel lainnya (Hair *et al.*, 2018). Pengukuran (*outer model*) terdiri dari:

3.9.1 *Convergent Validity*

Convergent Validity merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengukur korelasi antara indikator reflektif dan nilai reflektif variabel latennya dengan mempertimbangkan syarat nilai *outer loading* $\geq 0,7$ dan nilai AVE atau nilai rata-rata (*mean*) dari kuadrat muatan semua indikator terkait yang mempunyai kesamaan yang sama, yang ditangkap dengan konstruk tersebut. Aturan praktis

untuk AVE yang dapat diterima atau dinyatakan valid ketika nilai 0,50 atau lebih tinggi (Hair *et al.*, 2018).

3.9.2 Discriminant validity

Discriminant validity merupakan cara dalam menilai seberapa berbeda suatu konstruk dengan konstruk lainnya. Suatu konstruk dikatakan valid yakni dengan membandingkan nilai akar dari *Average Variance Extracted* (AVE) dengan nilai korelasi antar variabel laten. Terdapat tiga metode yang dapat memberikan penjelasan terhadap uji validitas diskriminan yaitu *Fornell-Larkel criterion*, *Cross loading*, dan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT).

3.9.3 Hasil Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Penelitian untuk mengukur *discriminant validity* dapat dilakukan dengan melihat nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) adalah rata-rata antara inter item pengukuran variabel dibandingkan dengan akar perkalian geometris rata-rata korelasi inter item pengukuran. Nilai batas HTMT yang dapat diterima adalah $>0,9$ (Hair *et al.*, 2018).

3.9.4 Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dapat diamati dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. dan *Composite Reliability*. Uji reliabilitas merupakan sebuah pengujian yang bertujuan untuk membuktikan bahwa sebuah variabel penelitian dikatakan reliabel. Suatu penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai dari *Cronbach's alpha* $>0,6$ dan nilai *composite reliability* $>0,7$ (Hair *et al.*, 2018).

3.10 Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Model dalam (*Inner Model*), yaitu pengukuran yang dipergunakan untuk menggambarkan hubungan antara variabel laten (model struktural) , yang disebut juga (*inner relation*), yang menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan teori substantif penelitian, menjelaskan keterkaitan antara konstruk yang tidak teramati berdasarkan landasan teoritis yang mendasari studi tersebut.

3.10.1 Uji R^2 Square

Nilai R - *Square* digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen terhadap variabel dependen apakah mempunyai pengaruh substantif. Nilai R^2 *Square* merupakan pengukuran seberapa baik variabel independen memprediksi variabel dependen. Menurut Hair *et al.*, (2018) nilai R^2 *Square* dengan nilai 0,75, 0,50, dan 0.25 untuk variabel laten endogen secara umum masing-masing dapat dianggap kuat, moderat, dan lemah.

3.10.2 Uji Hipotesis (*Direct Effect*)

Pengujian hipotesis dapat diamati berdasarkan nilai t-statistik pada hasil tes analisis jalur. Apabila nilai t-statistik lebih besar dari t-statistik tabel yaitu 1,96% dan nilai p -*value* < 0.05 , menunjukkan bahwa koefisien tersebut secara signifikan secara statistik dan dapat diandalkan (Hair *et al.*, 2018).

3.10.3 Uji Mediasi (*Specific Indirect Effect*)

Uji mediasi digunakan untuk menguji hubungan tidak langsung antara variabel independen dan variabel dependen melalui variabel mediasi. Apabila nilai t-statistik lebih besar dari t-statistik tabel yaitu 1,96% dan nilai p -*value* $< 0,05$ menunjukkan bahwa koefisien tersebut secara signifikan secara statistik dan dapat diandalkan (Hair *et al.*, 2018).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dan analisa data yang telah diuraikan sebelumnya dalam judul penelitian “Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Perawat RS Advent Bandar Lampung)” dapat diambil Kesimpulan yaitu :

1. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RS Advent Bandar Lampung. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik persepsi dukungan organisasi yang dirasakan Perawat RS Advent Bandar Lampung, maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan. Hal ini sejalan antara perumusan hipotesis pertama dengan hasil penelitian, maka hasil penelitian mendukung hipotesis pertama.
2. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pada Perawat RS Advent Bandar Lampung. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik persepsi dukungan organisasi yang diterima Perawat RS Advent Bandar Lampung, maka semakin mendorong perawat untuk berkomitmen terhadap organisasi. Hal ini sejalan dengan perumusan hipotesis kedua dengan hasil penelitian, maka hasil penelitian mendukung hipotesis kedua.
3. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RS Advent Bandar Lampung. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan yang berkomitmen dengan baik akan menunjukkan hubungan timbal balik, dengan melibatkan diri dalam tindakan *organizational citizenship behavior*. Hal ini sejalan

dengan perumusan hipotesis ketiga dengan hasil penelitian, maka hasil penelitian mendukung hipotesis ketiga.

4. Komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RS Advent Bandar Lampung. Hal ini dapat diartikan *Organizational Citizenship Behavior* akan meningkat apabila persepsi dukungan organisasi yang perawat terima tinggi serta perlu adanya komitmen organisasi untuk memaksimalkan *organizational citizenship behavior*. Hal ini sejalan dengan perumusan hipotesis keempat dengan hasil penelitian, maka hasil penelitian mendukung hipotesis keempat.

5.2 Saran

Hasil penelitian dari ketiga variabel yang telah diuraikan, berikut saran-saran yang dapat penulis berikan diantaranya:

1. Terkait Persepsi Dukungan Organisasi, untuk rumah sakit dapat mengedepankan komunikasi terbuka sebagai bentuk fasilitasi umpan balik bagi pekerja yang ingin memberikan saran terhadap kebutuhan dan harapan terkait pekerjaan dan melibatkan pekerja dalam pengambilan kebijakan. Rumah sakit dapat memberikan pelatihan kepada perawat yang berkaitan dengan kompetensi dasar dan manajemen stres serta memberikan kesempatan jenjang karir bagi perawat. Dengan demikian, dapat membantu rumah sakit dalam menunjukkan kepedulian dan sikap menghargai yang pada akhirnya meningkatkan keterlibatan dan persepsi atas dukungan organisasi.
2. Terkait Komitmen Organisasi, untuk rumah sakit dapat menyediakan program peningkatan keterlibatan bagi pekerja, dengan mengimplementasikan kegiatan *team-building* yang dapat mengembangkan kepercayaan dalam hubungan timbal balik antara rumah sakit dengan perawat sehingga dapat menciptakan empati terbuka dalam penyelesaian masalah dan perlunya mempertahankan budaya positif dalam lingkungan rumah sakit yang memungkinkan perawat merasa nyaman dan

senang dalam bekerja yang pada akhirnya mewujudkan komitmen penuh dengan organisasi.

3. Terkait *Organizational Citizenship Behavior* harapannya rumah sakit dapat memberikan pengembangan yang tidak hanya berfokus pada keterampilan teknis, tetapi juga *soft skills* seperti kerja sama tim dan manajemen stres. Saran bagi perawat dapat membagi waktu bekerja secara efektif dan efisien agar perawat dapat melakukan hal-hal diluar pekerjaan seperti berpartisipasi secara sukarela dalam kegiatan sosial politik organisasi, menghadiri pertemuan, berinisiatif merekomendasikan operasi atau prosedur yang dapat organisasi tingkatkan, dan mengikuti perkembangan organisasi yang dapat meningkatkan tanggung jawab ekstra terhadap rumah sakit.

5.3 Keterbatasan Penelitian

asil penelitian dari ketiga variabel yang telah diuraikan, berikut saran-saran yang dapat penulis berikan diantaranya:

1. Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah sampel dan objek yang digunakan, saran bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas pengambilan sampel dan objek penelitian yang lain agar diperoleh pandangan yang lebih luas.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada variabel bebas persepsi dukungan organisasi dan komitmen organisasi. Penelitian di masa depan dapat mempertimbangkan penambahan variabel bebas atau variabel moderasi yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* agar dapat mengetahui konstruk perilaku lainnya yang memungkinkan mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamchik, V., & Sedlak, P. (2024). Gender and Organizational Commitment: Evidence From a Nationwide Survey in Poland. *Central European Management Journal*. <https://doi.org/10.1108/CEMJ-05-2023-0201>
- Aftab, N., Ali Shah, S. A., & Khan, Z. (2020). The Moderating Effect of Gender on The Relationship Between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Pakistani University Teachers. *Cogent Psychology*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311908.2020.1860480>
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 63(1), 1–18.
- Alshaabani, A., Naz, F., Magda, R., & Rudnák, I. (2021). Impact of Perceived Organizational Support on OCB in The Time Of Covid-19 Pandemic in Hungary:Employee Engagement and Affective Commitment as Mediators. *Sustainability (Switzerland)*, 13(14). <https://doi.org/10.3390/su13147800>
- Ansari, K.R. and Upadhyay, R. K. (2021). Organizational Citizenship Behavior and Team Effectiveness in Service Industry: A Moderated Mediation Model. *Journal of Indian Business Research*, Vol. 13 No(No. 2), 308-323.
- Asih, N. P. A. W., Dharmanegara, I. B. A., & Putra, I. B. U. (2023). The Role of Organizational Commitment as Mediating the Effect of Perceived Organizational Support and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Social Science and Education Research Studies*, 03(02), 244–250. <https://doi.org/10.55677/ijssers/v03i2y2023-04>
- Atatsi, E. A., Stoffers, J., & Kil, A. (2021). Work Tenure and Organizational Citizenship Behaviors; a Study in Ghanaian Technical Universities. *Sustainability (Switzerland)*, 13(24), 1–14. <https://doi.org/10.3390/su132413762>
- Azmy, A. (2021). Implications of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior in Electrical Professional Organizations in Indonesia. *International Journal*

of *Applied Business Research*, 3(2), 63–80.
<https://doi.org/10.35313/ijabr.v3i2.152>

- Basu, E., Pradhan, R. K., & Tewari, H. R. (2017). Impact of Organizational Citizenship Behavior on Job Performance in Indian Healthcare Industries: The Mediating Role of Social Capital. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(6), 780–796.
<https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2016-0048>
- Chen, T., Hao, S., Ding, K., Feng, X., Li, G., & Liang, X. (2020). The Impact of Organizational Support on Employee Performance. *Employee Relations*, 42(1), 166–179. <https://doi.org/10.1108/ER-01-2019-0079>
- Chiang, C., & Hsieh, T. (2012). International Journal of Hospitality Management The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180–190. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.04.011>
- Chintya Pienata, E. W. K. (2020). The Role of Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior in Hotel Industry. *Jurnal Manajemen*, 24(3), 373. <https://doi.org/10.24912/jm.v24i3.674>
- Duran, S., Celik, I., Ertugrul, B., Ok, S., & Albayrak, S. (2021). Factors Affecting Nurses' Professional Commitment During The COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study. *Journal of Nursing Management*, 29(7), 1906–1915. <https://doi.org/10.1111/jonm.13327>
- Eisenberger, R., et al. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500–507.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Eisenberger, R., Shanock, L. R., & Wen, X. (2020). *Perceived Organizational Support : Why Caring About Employees Counts*.
- Eungoo, K., & Hwang, H.-J. (2023). How to Enhance an Employee's Organizational Citizenship Behavior (OCB) as a Corporate Strategy. *Journal of Industrial Distribution & Business*, 14(1), 29–37.
<https://doi.org/10.13106/jidb.2023.vol14.no1.29>
- Fatmasari, I. T., & Rozaq, K. (2023). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Motivasi Intrinsik Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(3), 576–588.

- Gautam, T., Van Dick, R., & Wagner, U. (2004). Organizational Identification and Organizational Commitment: Distinct Aspects of Two Related Concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, 7(3), 301–315.
- Guiling, Y., Panatik, S. A., Sukor, M. S. M., Rusbadrol, N., & Cunlin, L. (2022). Bibliometric Analysis of Global Research on Organizational Citizenship Behavior From 2000 to 2019. *SAGE Open*, 12(1). <https://doi.org/10.1177/21582440221079898>
- Habeeb, S. (2019). A Proposed Instrument for Assessing Organizational Citizenship Behavior in BFSI Companies in India. *Cogent Business and Management*, 6(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1625702>
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., Black, W., & Anderson, R. (2018). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning EMEA. <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>
- Hurlock, E. B. (2017). *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Erlangga.
- Imran, M. Y., Elahi, N. S., Abid, G., Ashfaq, F., & Ilyas, S. (2020). Impact of Perceived Organizational Support on Work Engagement: Mediating Mechanism of Thriving and Flourishing. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 82. <https://doi.org/10.3390/JOITMC6030082>
- Jehanzeb, K. (2020). Does Perceived Organizational Support and Employee Development Influence Organizational Citizenship Behavior? *European Journal of Training and Development*, 44(6/7), 637–657. <https://doi.org/10.1108/EJTD-02-2020-0032>
- Kossek, E. E., Rosokha, L. M., & Leana, C. (2020). Work Schedule Patching in Health Care: Exploring Implementation Approaches. *Work and Occupations*, 47(2), 228–261. <https://doi.org/10.1177/0730888419841101>
- Kuncoro, W., & Wibowo, G. (2019). The Increase of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Through Islamic Work Ethics, Affective Commitment, and Organizational Identity. *International Business Research*, 12(2), 181. <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n2p181>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854–1884. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>

- Liu, Z., Chen, C., Cui, H., & Hu, Y. (2023). The Relationship Between Nurses' Social Network Degree Centrality and Organizational Citizenship Behavior: The Multiple Mediating Effects of Job Satisfaction and Work Engagement. *Heliyon*, 9(9), e19612. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19612>
- Luthans, F. (2009). *Organizational Behavior An Evidence-Based Approach* (12th ed.). McGraw-Hill Irwin.
- Masyhuri, M., Pardiman, P., & Siswanto, S. (2021). The Effect of Workplace Spirituality, Perceived Organizational Support, and Innovative Work Behavior: The Mediating Role of Psychological Well-Being. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 24(1), 63. <https://doi.org/10.14414/jebav.v24i1.2477>
- Meyer, J. P., & Allen, N. (1993). Commitment to Organizations and Occupations : Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551 <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>
- Morales-sánchez, R., & Pasamar, S. (2020). How to Improve Organisational Citizenship Behaviour by Combining Ability , Motivation and Opportunity Perceived Organisational Support. *Employee Relations: The International Journal*, 42(2), 398–416. <https://doi.org/10.1108/ER-04-2019-0169>
- Na-Nan, K., Kanthong, S., Joungrakul, J., & Smith, I. D. (2020a). Mediating Effects of Job Satisfaction and Organizational Commitment Between Problems with Performance Appraisal and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3). <https://doi.org/10.3390/JOITMC6030064>
- Na-Nan, K., Kanthong, S., Joungrakul, J., & Smith, I. D. (2020b). Mediating Effects of Job Satisfaction and Organizational Commitment Between Problems with Performance Appraisal and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 64. <https://doi.org/10.3390/JOITMC6030064>
- Nogueira, I., Spagnol, G., Rocha, F., Lopes, M. H., Marques, D., & Santos, D. (2023). Gender and Empowerment by Nursing Students: Representations, Discourses and Perspectives. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1). <https://doi.org/10.3390/ijerph20010535>
- Novianti, K. R. (2021). Does Organizational Commitment Matter? Linking Transformational Leadership With Organizational Citizenship Behavior

(Ocb). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(2), 335–345.
<https://doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.02.09>

Nurjanah, S., Pebianti, V., & Handaru, A. W. (2020). The Influence of Transformational Leadership, Job Satisfaction, and Organizational Commitments on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in The Inspectorate General of The Ministry of Education and Culture. *Cogent Business and Management*, 7(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1793521>

Organ, D. W. (2006). *Organizational Citizenship Behavior (Book)*. Personnel Psychology (Vol. 41, Issue 4).

Peng, M. Y. P., Xu, C., Zheng, R., & He, Y. (2023). The Impact of Perceived Organizational Support on Employees' Knowledge Transfer and Innovative Behavior: Comparisons Between Taiwan and Mainland China. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1).
<https://doi.org/10.1057/s41599-023-02242-4>

Planer, D. G. (2019). The Relationship Between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviors in The Public and Private Sectors. *Sustainability (Switzerland)*, 11, 1–20.

Podsakoff, M., Mackenzie, S. B., & Moorman, H. (1990). *Leader Behaviors and Their Effects on Followers' Trust In Leader, Satisfaction, and Citizenship Behaviors*. *Leadership Quarterly*, 2(1), 107–142.

Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2014). *Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis*. May.
<https://doi.org/10.1037/a0013079>

Qalati, S. A., Zafar, Z., Fan, M., Sánchez Limón, M. L., & Khaskheli, M. B. (2022). Employee Performance Under Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior: A Mediated Model. *Heliyon*, 8(11).
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11374>

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management (Thirteenth)*. Pearson Education.

Sari, C. P., & Farisi, S. (2024). POS (Perceived Organizational Support),

Organizational Learning Culture (OLC) Terhadap OCB (Organizational Citizenship Behaviour) melalui Job Satisfaction. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(3), 4477–4492. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i3.8534>

Sari, M. W., Harahap, E. H., & Sari, V. N. (2019). Determinasi Karakteristik Pekerjaan, Perceived Organization Support, dan Keadilan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Employee Engagement sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 11(2), 215–223. <https://doi.org/10.17509/jaset.v11i2.21371>

Sekaran, U. & B. R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Wiley & Sons.

Sekaran Uma & Bougie Roger. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan- Keahlian* (Edisi 6-Bu). Salemba Empat.

Sheikh, A. M. (2023). Impact of perceived organizational support on organizational commitment of banking employees: role of work-life balance. *Journal of Asia Business Studies*, 17(1), 79–99. <https://doi.org/10.1108/JABS-02-2021-0071>

Sholikhah, C. I. R., & Frianto, A. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Pada Perusahaan Ritel. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya*, 10(1), 291–301.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Teresa-Morales, C., Rodríguez-Pérez, M., Araujo-Hernández, M., & Feria-Ramírez, C. (2022). Current Stereotypes Associated with Nursing and Nursing Professionals: An Integrative Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13). <https://doi.org/10.3390/ijerph19137640>

Testa, F., Corsini, F., Gusmerotti, N. M., & Iraldo, F. (2018). Predictors of organizational citizenship behavior in relation to environmental and health & safety issues. *International Journal of Human Resource Management*, 31(13), 1705–1738. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1423099>

Thakur, R., & Sharma, D. (2019). A Study of Impact of Quality of Work Life on Work Performance. *Management and Labour Studies*, 44(3), 326–344. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0258042X19851912>

Tremblay, M. (2024). The Interplay Between Helping Behavior and Absenteeism

in Teams: A Longitudinal Examination of Their Reciprocal Relationship in a Public Organization. *Public Personnel Management*. <https://doi.org/10.1177/00910260241226947>

Vera Andriyanti, N. P., & Suardana, I. R. (2023). Perceived Organizational Support Mediates The Effect of Job Insecurity on Organizational Citizenship Behavior at Adiwana Unagi Suites. *International Journal of Social Science and Business*, 7(2), 276–286. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v7i2.54939>

Yovita Narwastu, V., C. Widjaja, D., & Setiawan, R. (2023). Pengaruh Perceived Organizational Support (POS) Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) melalui Employee Development (ED) dan Organizational Commitment (OC) sebagai Variabel Mediasi pada Tenaga Kependidikan di Salah Satu Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 14(2), 139–160. <https://doi.org/10.29244/jmo.v14i2.42113>