

**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

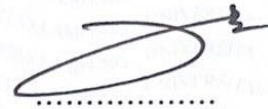
2. Ketua Jurusan Manajemen

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

MENGESAHKAN

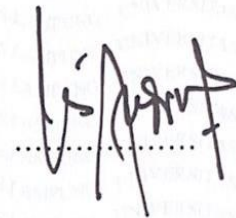
1. Tim Penguji

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



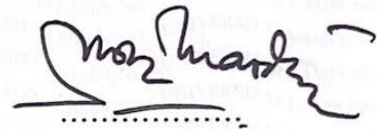
.....

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

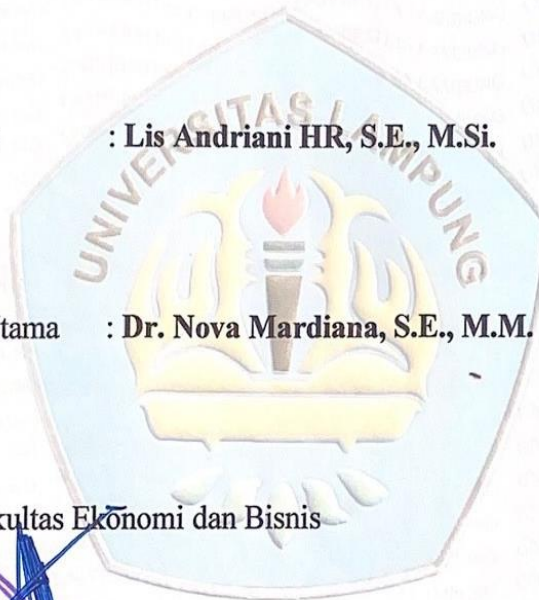


.....

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 mengucap 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 perkenanan-Nya 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 (2020)</i>	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>

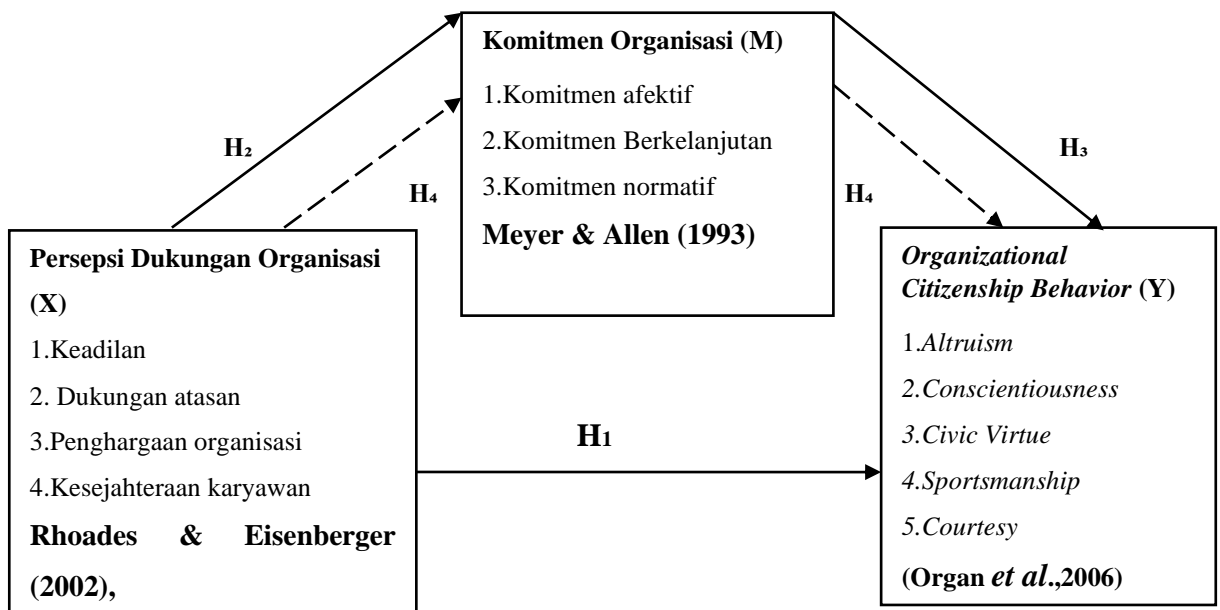
No	Judul dan Tahun	Peneliti	Metode Analisis	Hasil
			persamaan Struktural (SEM)	
<p>Persamaan penelitian : Penelitian ini memiliki kesamaan pada variabel komitmen organisasi dan persepsi dukungan organisasi dan analisis data yang digunakan yaitu (SEM).</p> <p>Perbedaan Penelitian: penelitian ini berfokus 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).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Subjek penelitian ini adalah perawat RS Advent Bandar Lampung. Jumlah sampel yang dikumpulkan berjumlah 110 sampel dengan menyebarkan angket kuesioner kepada responden yaitu perawat RS Advent Bandar Lampung. Adapun yang menjadi karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan masa kerja. Data karakteristik responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai gambaran mengenai kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian.

Berikut ini deskripsi karakteristik responden perawat RS Advent Bandar Lampung berdasarkan jenis kelamin yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	20	19%
Perempuan	90	81%
Jumlah	110	100%

Sumber : *Primer (data diolah 2024)*

Penyajian pada Tabel 4.1 diketahui bahwa data yang diperoleh sebesar 110 responden yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Data ini menunjukkan bahwa 81% responden didominasi oleh responden perempuan dengan jumlah 90 orang. Jumlah tersebut lebih besar dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki yang hanya berjumlah 20 orang dengan persentase 19% dari total keseluruhan responden. Pada data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah perawat di RS Advent Bandar Lampung didominasi berjenis kelamin perempuan dibandingkan

laki-laki. Dari sudut historis, keperawatan sangat erat keterkaitannya dengan peran perempuan (Nogueira et al., 2023) sehingga wajar apabila keperawatan didominasi oleh perempuan dibandingkan peran laki-laki.

Demikian adanya stereotip yang lekat dengan masyarakat bahwa jenis kelamin perempuan adalah kondisi ideal bagi profesional perawat (Teresa-Morales et al., 2022). Menurut Adamchik & Sedlak (2024) perempuan dianggap lebih berkomitmen terhadap organisasinya. Keanggotaan perempuan di organisasi menjadi penting bagi mereka, hal ini karena batasan yang dimiliki oleh perempuan dalam mencapai kedudukan dalam organisasi. Karakteristik responden Perawat RS Advent Bandar Lampung berdasarkan usia yang disajikan dalam Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persen (%)
20-25	11	10%
26-30	27	25%
31-35	21	19%
36-40	22	20%
41-45	20	18%
>45 Tahun	9	8%
Jumlah	110	100%

Sumber: *Primer (data diolah 2024)*

Responden dalam penelitian ini terdiri dari beberapa kelompok usia seperti pada Tabel 4.2. Pada data yang diperoleh dari total jumlah responden sebanyak 110 perawat RS Advent Bandar Lampung, responden didominasi oleh kelompok usia 26-30 Tahun yang memiliki persentase 25% dengan jumlah responden sebanyak 27 orang. Pada usia tersebut merupakan usia yang tergolong dalam dewasa awal. Perkembangan dewasa awal seseorang menurut Hurlock (2017) ditandai dengan gaya hidup baru serta mulai bebas dalam menghimpun keputusan dan adanya pembentukan aktivitas sosial yang sudah lebih baik. Pada tahap ini, seseorang sudah memiliki kesadaran akan situasi permasalahan sehingga memiliki penyesuaian diri yang baik terhadap gaya hidup baru dan ambisi sosial baru untuk

mengejar garis hidup yang hendak dicapai. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia tersebut menjadi usia yang ideal dan dianggap produktif. Sejalan dengan Atatsi et al (2021) perbedaan jenis keterlibatan kinerja karyawan memungkinkan dapat dilihat dengan membandingkan pekerja dengan usia yang lebih tua dengan karyawan yang lebih muda. Karakteristik responden Perawat RS Advent Bandar Lampung berdasarkan pendidikan terakhir yang disajikan dalam Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persen (%)
D3	39	35%
Ners	60	55%
S1	9	8%
S2	2	2%
Jumlah	110	100%

Sumber : *Primer (data diolah 2024)*

Tabel 4.3 diperoleh dari kuesioner yang didapat, responden dengan pendidikan terakhir Ners mendominasi penelitian ini, dengan jumlah 60 orang dengan persentase sebesar 55%. Hal ini dapat disimpulkan dari data tersebut menunjukkan bahwa RS Advent Bandar Lampung memiliki kualitas perawat yang profesional untuk membantu meningkatkan efektivitas manajerial yang berdaya guna. Karakteristik responden Perawat RS Advent Bandar Lampung berdasarkan masa kerja yang disajikan dalam Tabel 4.4 berikut :

Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Lama Bekerja	Jumlah	Persen
1-5 Tahun	30	27.3%
6-10 Tahun	40	36.4%
>10 Tahun	40	36.4%
Jumlah	110	100%

Sumber: *Primer (data diolah 2024)*

Tabel 4.4 diketahui dari total jumlah responden sebanyak 110 Perawat RS Advent Bandar Lampung terdapat beberapa kelompok masa kerja. Responden dengan masa kerja 6-10 Tahun dan >10 Tahun memiliki persentase yang sama sekaligus mendominasi penelitian, yaitu masa kerja 6-10 dan masa kerja >10 Tahun memiliki persentase 36,4 % dengan jumlah responden 40 orang. Hal ini dapat disimpulkan perawat di RS Advent Bandar Lampung yang memiliki masa kerja 6-10 Tahun dan >10 Tahun memiliki komitmen yang cukup baik untuk mempertahankan status kerja di RS Advent Bandar Lampung, hal ini karena adanya kesesuaian nilai dan lingkungan yang membuat mereka nyaman untuk bertahan dalam suatu organisasi. Semakin lama periode kerja seseorang dalam bekerja maka semakin besar pengetahuan dan pengalaman yang dikuasainya, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas kinerjanya. Hal ini sejalan dalam pernyataan Atatsi et al (2021) bahwa pekerja dengan masa kerja yang lebih lama cenderung terlibat dalam *organizational citizenship behavior* dibandingkan dengan mereka pekerja dengan masa kerja yang lebih pendek.

4.2 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:

4.2.1 Hasil *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).

Tabel 4. 5 Nilai Loading Factor

	Kode Item	Nilai Loading Factor	Keterangan
Persepsi Dukungan Organisasi	X1	0,759	Valid
	X2	0,706	Valid
	X3	0,832	Valid
	X4	0,845	Valid
	X5	0,820	Valid
	X6	0,873	Valid
	X7	0,838	Valid
	X8	0,866	Valid
	X9	0,848	Valid
	X10	0,809	Valid
Komitmen Organisasi	M1	0,848	Valid
	M2	0,785	Valid
	M3	0,707	Valid
	M4	0,734	Valid
	M5	0,729	Valid
	M6	0,755	Valid
	M7	0,706	Valid
	M8	0,842	Valid
	M9	0,862	Valid
	M10	0,868	Valid
	M11	0,732	Valid
	M12	0,810	Valid
	M13	0,752	Valid
	M14	0,846	Valid
	M15	0,728	Valid
	M16	0,831	Valid
	M17	0,806	Valid
	M18	0,791	Valid

	Kode Item	Nilai Loading Factor	Keterangan
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Y1	0,802	Valid
	Y2	0,767	Valid
	Y3	0,741	Valid
	Y4	0,739	Valid
	Y5	0,801	Valid
	Y6	0,830	Valid
	Y7	0,700	Valid
	Y8	0,811	Valid
	Y9	0,783	Valid
	Y10	0,840	Valid
	Y11	0,807	Valid
	Y12	0,773	Valid
	Y13	0,817	Valid
	Y14	0,854	Valid
	Y15	0,834	Valid
	Y16	0,847	Valid
	Y17	0,824	Valid
	Y18	0,812	Valid
	Y19	0,722	Valid
	Y20	0,737	Valid
	Y21	0,778	Valid
	Y22	0,780	Valid

Sumber : Data diolah dengan SmartPLS (2024)

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel persepsi dukungan organisasi, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* memiliki nilai *outer loading* $\geq 0,7$ yang artinya nilai pada seluruh item valid, *convergent validity* dapat dikatakan baik.

4.2.2 Hasil 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).

Tabel 4.6 merupakan tabel nilai *cross loading* yang merupakan metode dalam menjelaskan uji validitas diskriminan.

Tabel 4. 6 Nilai Cross Loading

Variabel	Kode Item	Persepsi Dukungan Organisasi	Komitmen Organisasi	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>
Persepsi Dukungan Organisasi	X1	0,759	0,643	0,438
	X2	0,706	0,530	0,450
	X3	0,832	0,596	0,538
	X4	0,845	0,646	0,496
	X5	0,820	0,629	0,528
	X6	0,873	0,627	0,474
	X7	0,873	0,574	0,520
	X8	0,866	0,571	0,494
	X9	0,848	0,542	0,429
	X10	0,809	0,598	0,439
Komitmen Organisasi	M1	0,699	0,848	0,426
	M2	0,569	0,785	0,456
	M3	0,590	0,707	0,304
	M4	0,652	0,734	0,410
	M5	0,521	0,729	0,291
	M6	0,673	0,755	0,491
	M7	0,531	0,706	0,358
	M8	0,630	0,842	0,487
	M9	0,579	0,862	0,439
	M10	0,591	0,868	0,485
	M11	0,548	0,732	0,593
	M12	0,561	0,810	0,551

Variabel	Kode Item	Persepsi Dukungan Organisasi	Komitmen Organisasi	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>
	M13	0,451	0,752	0,353
	M14	0,579	0,846	0,469
	M15	0,458	0,728	0,391
	M16	0,584	0,831	0,447
	M17	0,488	0,806	0,428
	M18	0,517	0,791	0,484
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Y1	0,493	0,500	0,802
	Y2	0,467	0,472	0,767
	Y3	0,341	0,381	0,741
	Y4	0,349	0,419	0,739
	Y5	0,372	0,402	0,801
	Y6	0,547	0,455	0,830
	Y7	0,495	0,426	0,700
	Y8	0,416	0,501	0,811
	Y9	0,414	0,408	0,783
	Y10	0,486	0,484	0,840
	Y11	0,505	0,438	0,807
	Y12	0,448	0,428	0,773
	Y13	0,503	0,381	0,817
	Y14	0,529	0,445	0,854
	Y15	0,546	0,545	0,834
	Y16	0,518	0,447	0,847
	Y17	0,391	0,396	0,824
	Y18	0,471	0,415	0,812
	Y19	0,501	0,552	0,722
	Y20	0,395	0,441	0,737
	Y21	0,460	0,391	0,778
	Y22	0,467	0,387	0,780

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Hasil pengujian *discriminant validity* pada Tabel 4.6 menyajikan hasil perhitungan *cross loading*, yang menunjukkan bahwa nilai *cross loading* dari setiap indikator pada variabel persepsi dukungan organisasi, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* berada di atas nilai *cross loading* dari variabel latennya. Hal tersebut dapat dilihat bahwa korelasi variabel persepsi dukungan organisasi dengan kode item X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, dan X10 memiliki nilai yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan korelasi persepsi dukungan organisasi dengan variabel lainnya. Begitu pula dengan korelasi variabel komitmen organisasi dengan kode item M1, M2, M3, M4, M5, M6, M7, M8, M9, M10, M11, M12, M13, M14, M15, M16, M17, dan M18 yang memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan korelasi komitmen organisasi dengan variabel lainnya. Hal yang sama juga terjadi pada korelasi *organizational citizenship behavior* dengan kode item Y1, Y2, Y3, Y4, Y5 dan seterusnya yang memiliki nilai lebih besar dengan korelasi *organizational citizenship behavior* dibandingkan dengan variabel lainnya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua konstruk sudah memiliki *discriminant validity* yang baik.

4.2.3 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 diterima menurut Hair *et al* (2018) adalah <0,9.

Tabel 4. 7 Kriteria HTMT (*Heterotrait- Monotrait Ratio*)

Variabel	Komitmen Organisasi	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Persepsi Dukungan Organisasi
Komitmen Organisasi			
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,570		
Persepsi Dukungan Organisasi	0,756	0,605	

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Tabel 4.7 tersebut dapat dilihat bahwa seluruh hasil analisis HTMT pada penelitian ini $<0,9$ sehingga *discriminant validity* dapat diterima.

4.2.4 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).

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Keterangan
Komitmen Organisasi	0,963	0,967	0,619	Reliabel
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,972	0,974	0,627	Reliabel
Persepsi Dukungan Organisasi	0,946	0,954	0,674	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti 2024

Tabel 4.8 di atas diperoleh nilai *composite reliability* variabel persepsi dukungan organisasi sebesar 0,954 variabel komitmen organisasi 0,967 dan variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 0,974. Sementara itu nilai *cronbach alpha* variabel persepsi dukungan organisasi sebesar 0,946; komitmen organisasi sebesar 0,963 dan variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 0,972. Dengan demikian, dapat disimpulkan seluruh item penelitian ini yaitu persepsi dukungan organisasi, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* memiliki nilai *cronbach's alpha* $>0,6$. Nilai *composite reliability* dari tiap variabel tersebut juga memiliki nilai $>0,7$ dan pengujian validitas AVE memiliki nilai $>0,5$. Hal tersebut membuktikan bahwa seluruh variabel dinyatakan valid dan Reliabel.

4.3 Gambaran Distribusi Frekuensi

Gambaran distribusi variabel merupakan bagian dari analisis statistika deskriptif yang digunakan untuk meringkas data-data yang dikumpulkan menjadi data yang mudah diinterpretasikan. Tujuan analisis deskriptif yaitu mengubah data mentah menjadi data yang lebih sederhana agar mudah dipahami. Analisis ini digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap indikator dari masing-masing variabel. Analisis ini juga digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap pernyataan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pengukuran skala likert dengan 1 sebagai skor terendah sampai dengan 5 sebagai skor tertinggi berdasarkan jumlah responden sebanyak 110 orang.

Analisis deskripsi dilakukan dengan mencari rata-rata jawaban responden pada setiap item pernyataan kemudian akan dihitung menurut rentang skala (Sugiyono, 2019)

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

Maka dibuat perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skala} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Melalui rumus di atas , maka interpretasi skala jawaban responden yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu :

Tabel 4. 9 Interpretasi Skala Jawaban Responden

Interval Nilai	Keterangan Jawaban
1,00 - 1,80	Sangat Rendah
1,81 - 2,60	Rendah
2,61 - 3,40	Cukup
3,41 - 4,20	Tinggi
4,21 - 5,00	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah peneliti 2024

4.3.1 Jawaban Responden Tentang Persepsi Dukungan Organisasi (X)

Pada variabel Persepsi Dukungan Organisasi terdapat 10 butir pertanyaan, pada Tabel 4.10 menunjukkan hasil distribusi jawaban setiap pernyataan

Tabel 4. 10 Jawaban Responden Tentang Persepsi Dukungan Organisasi (X)

No	Item Pernyataan	Mean
1.	Rumah sakit menghargai kontribusi saya, terhadap kesejahteraannya	3,99
2.	Rumah sakit mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai saya	3,92
3.	Bantuan tersedia dari rumah sakit ketika saya memiliki masalah.	3,85
4.	Rumah sakit sangat peduli dengan kesejahteraan saya.	3,84
5.	Rumah sakit ingin memberi saya pekerjaan terbaik,yang sesuai dengan kualifikasi saya.	3,83
6.	Rumah sakit peduli terhadap kepuasan umum saya di tempat kerja.	3,81
7.	Rumah sakit bangga dengan pencapaian saya di tempat kerja.	3,78
8.	Rumah sakit akan memaafkan kesalahan jujur saya.	3,90
9.	Rumah sakit bersedia memberikan bantuannya untuk membantu saya melakukan pekerjaan saya dengan kemampuan terbaik saya.	3,85
10.	Rumah sakit peduli dengan pendapat saya	3,57
Rata- Rata Variabel Persepsi Dukungan Organisasi		3,83

Sumber: *Primer (data diolah 2024)*

Hasil jawaban responden untuk variabel persepsi dukungan organisasi didominasi dengan pendapat setuju untuk setiap item pernyataan yang diajukan kepada 110 responden, dari 10 item pernyataan diperoleh mean yaitu 3,83 pada point pernyataan “Rumah sakit menghargai kontribusi saya, terhadap kesejahteraannya” yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa kesejahteraan mereka telah diperhatikan sebagai bentuk penghargaan atas kontribusinya dalam bekerja.

Hal ini menjelaskan bahwa RS Advent Bandar Lampung menghargai kerja keras atau kontribusi yang diberikan oleh Perawat RS Advent Bandar Lampung terhadap kemajuan atau kesejahteraan RS Advent Bandar Lampung. Hasil ini menunjukkan bahwa Perawat RS Advent Bandar Lampung merasa bahwa rumah

sakit telah menghargai setiap kontribusi yang diusahakan. Adapun indikator yang memiliki nilai terendah dengan rata-rata 3,57 yaitu pernyataan “Rumah sakit peduli dengan pendapat saya” yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju bahwa rumah sakit mendengar masukan yang diberikan perawat. Adapun rata-rata keseluruhan item pernyataan persepsi dukungan organisasi memiliki nilai 3,83 yang mengindikasikan bahwa kondisi persepsi dukungan organisasi yang diterima perawat ada pada kondisi baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan Eisenberger *et al* (2020), apabila karyawan yakin bahwa perlakuan baik seperti penghargaan, dukungan, fasilitas, dan kebijakan yang menguntungkan berasal dari organisasi, karyawan akan memiliki keyakinan bahwa organisasi peduli dan mendukung mereka, serta dapat menciptakan persepsi positif terhadap dukungan organisasi karena karyawan merasa diakui dan dihargai oleh organisasi.

4.3.2 Jawaban Responden Tentang Komitmen Organisasi (M)

Tabel 4.11 berikut menunjukkan hasil distribusi jawaban setiap pernyataan tentang komitmen organisasi.

Tabel 4. 11 Jawaban Responden Tentang Komitmen Organisasi (M)

Indikator	Pernyataan	Mean
Komitmen Afektif	Saya akan sangat senang menghabiskan sisa karir saya dengan rumah sakit ini	3,91
	Saya benar-benar merasa seolah-olah masalah rumah sakit ini adalah masalah saya sendiri	3,67
	Saya tidak merasakan rasa “memiliki” yang kuat terhadap rumah sakit ini ®	3,85
	Saya tidak merasa “terikat secara emosional “ dengan rumah sakit ini ®	3,92
	Saya tidak merasa seperti “Bagian dari keluarga “ di rumah sakit ini ®	3,94
	Rumah sakit ini memiliki arti yang sangat penting bagi saya	3,89
Rata-Rata		3,86
Komitmen Kontinuitas	Rumah sakit ini memiliki arti yang sangat penting bagi saya	3,88
	Saat ini, bertahan di rumah sakit ini adalah masalah kebutuhan dan juga keinginan	3,91

Indikator	Pernyataan	Mean
	Akan sangat sulit bagi saya untuk meninggalkan pertarungan organisasi saya sekarang, bahkan jika saya menginginkannya.	3,75
	Terlalu banyak hal dalam hidup saya yang akan terganggu jika saya memutuskan untuk meninggalkan rumah sakit ini	3,94
	Jika saya tidak mencurahkan banyak hal dalam organisasi ini, saya mungkin akan memepertimbangkan untuk bekerja di tempat lain.	4,01
	Salah satu dari beberapa konsekuensi negatif dari meninggalkan rumah sakit ini adalah kelangkaan alternatif yang tersedia.	4,06
Rata-Rata		3,92
Komitmen Normatif	Saya tidak merasa berkewajiban untuk tetap bekerja di rumah sakit ini saat ini ®	3,96
	Bahkan jika itu menguntungkan saya, saya merasa tidak tepat untuk meninggalkan rumah sakit ini sekarang	3,87
	Saya akan merasa bersalah jika saya meninggalkan rumah sakit ini sekarang.	3,78
	Rumah sakit ini layak mendapatkan kesetiaan saya.	3,76
	Saya tidak akan meninggalkan organisasi saya saat ini karena saya memiliki rasa tanggung jawab kepada orang-orang didalamnya	3,88
	Saya berutang banyak kepada organisasi saya.	3,92
Rata-Rata		3,86
Rata-Rata Variabel Komitmen Organisasi		3,88

Sumber: *Primer (data diolah 2024)*

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa tanggapan responden untuk variabel komitmen organisasi didominasi dengan pendapat setuju untuk setiap item pernyataan yang diajukan kepada 110 responden, dengan skor rata-rata seluruh item pernyataan variabel komitmen organisasi yaitu 3,88. Hal ini mengindikasikan kondisi komitmen organisasi yang dimiliki tinggi. Nilai rata-rata terbesar responden yaitu 4,06 dengan pernyataan “Salah satu dari beberapa konsekuensi negatif dari meninggalkan rumah sakit ini adalah kelangkaan alternatif yang tersedia.”. Hal tersebut menjelaskan bahwa responden setuju adanya kelangkaan alternatif yang tersedia jika keluar meninggalkan keanggotaan di rumah sakit tersebut. Selanjutnya nilai rata-rata terendah yaitu 3,67 yaitu pada pernyataan “Saya benar-

benar merasa seolah-olah masalah rumah sakit ini adalah masalah saya sendiri”. Hal tersebut mengindikasikan bahwa responden cukup memiliki ikatan emosional yang positif terhadap pekerjaannya dan rumah sakit karena adanya kecocokan dengan nilai-nilai organisasi. Demikian rata-rata jawaban pada pernyataan komitmen kontinuitas memiliki nilai rata-rata 3,92 hal tersebut menjelaskan bahwa responden cukup setuju untuk tetap berada di organisasi, memiliki komitmen kontinuitas membantu perawat untuk berkinerja lebih baik dan memiliki loyalitas yang tinggi hingga memperoleh keberhasilan, apabila komitmen berkelanjutan dimiliki besar, maka implikasinya adalah semakin tinggi pula perilaku ekstra peran yang ditunjukkan oleh individu. Hasil penelitian yang tercermin dalam pernyataan “Salah satu dari beberapa konsekuensi negatif dari meninggalkan rumah sakit ini adalah kelangkaan alternatif yang tersedia.” menunjukkan adanya pertimbangan kerugian dan ketidaknyamanan serta semakin sempitnya lapangan pekerjaan yang mungkin diperoleh apabila meninggalkan organisasi hal tersebut membantu karyawan untuk mengandalkan perilaku *organizational citizenship behavior*. Fenomena ini yang menjadi dasar bagi karyawan untuk dapat berlomba-lomba menunjukkan kemampuan terbaiknya untuk dapat berpikir lebih aktif dan berupaya melalui perilaku ekstra peran agar dapat mempertahankan eksistensinya di tempat kerja (Chintya Pienata, 2020). Hal ini pula didukung dengan data deskriptif yang menunjukkan bahwa mayoritas perawat berada pada usia produktif yang memiliki kecenderungan sebagai pencari nafkah (Hurlock, 2017).

Oleh karena itu, tindakan tersebut dapat berdampak pada karyawan untuk tetap bertahan di organisasi sebagaimana kondisi yang mengharuskannya, dengan melakukan tindakan yang dianggap mampu memberikan kesan positif, dari sudut pandang manajemen, yang salah satunya menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior* agar dapat bertahan di organisasi. Hal ini sesuai dengan Duran *et al* (2021) perawat yang mampu memenuhi tuntutan perannya dalam menyelamatkan nyawa orang banyak adalah perawat yang memiliki komitmen profesional yang tinggi dan dalam konteks budaya Indonesia, karyawan yang memiliki komitmen berkelanjutan yang lebih tinggi, akan berusaha untuk tetap

bertahan di organisasi dengan menunjukkan perilaku OCB sebagai solusi untuk tetap bertahan di organisasi (Chintya Pienata, 2020).

4.3.3 Jawaban Responden Tentang *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Tabel 4.12 menunjukkan hasil distribusi jawaban disetiap pertanyaan.tentang *organizational citizenship behavior*.

Tabel 4. 12 Jawaban Responden Tentang *Organizational Citizenship Behavior*

Indikator	Pernyataan	Mean
<i>Altruisme</i>	Saya bersedia membantu karyawan lain yang memiliki beban kerja berat.	4,03
	Saya bersedia membantu pekerjaan orang lain yang tidak hadir	4,00
	Saya selalu siap memberikan waktu saya untuk membantu orang lain yang memiliki masalah terkait pekerjaan.	4,19
	Saya membantu mengarahkan karyawan baru dalam masa orientasi lingkungan, meskipun tidak diperlukan.	4,14
Rata- Rata		4,09
<i>Courtesy</i>	Saya tidak menyalahgunakan hak orang lain.	4,25
	Saya mengambil langkah-langkah untuk mencoba mencegah masalah dengan pekerja lain.	3,94
	Saya memperhatikan bagaimana perilaku saya memengaruhi pekerjaan orang lain.	4,05
	Saya berusaha menghindari menciptakan masalah bagi rekan kerja.	4,27
	Saya mempertimbangkan dampak tindakan saya terhadap rekan kerja.	4,23
Rata-Rata		4,14
<i>Sportsmanship</i>	Saya menghabiskan banyak waktu untuk mengeluh tentang hal-hal sepele ®	4,14
	Saya selalu berfokus pada apa yang salah, bukan pada sisi positifnya ®	3,96
	Saya cenderung membuat masalah menjadi lebih besar dari mereka ®	4,12
	Saya selalu mencari-cari kesalahan atas apa yang dilakukan rumah sakit ®	4,12

Indikator	Pernyataan	Mean
Rata-Rata		4,08
<i>Civic Virtue</i>	Saya menghadiri pertemuan yang tidak wajib, tetapi dianggap penting.	3,95
	Saya menghadiri acara-acara yang tidak diperlukan, tetapi membantu citra rumah sakit.	4,02
	Saya terus mengikuti perubahan dalam rumah sakit.	3,88
	Saya membaca dan mengikuti pengumuman rumah sakit, memo, dan sebagainya.	4,26
Rata-Rata		4,02
<i>Conscientiousness</i>	Kehadiran saya di tempat kerja di atas normal	4,13
	Tidak mengambil istirahat ekstra	4,11
	Saya mematuhi peraturan dan ketentuan rumah sakit bahkan ketika tidak ada yang mengawasi	4,25
	Saya adalah satu karyawan yang paling teliti.	4,07
	Saya percaya bahwa jika saya bekerja dengan jujur maka saya akan mendapat upah yang setimpal	4,11
Rata-Rata		4,13
Rata-Rata Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>		4,09

Sumber: Primer (data diolah 2024)

Tabel 4.12 tersebut menunjukkan bahwa tanggapan responden untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* yang diajukan kepada 110 responden. Seluruh item pernyataan *organizational citizenship behavior* memiliki skor rata-rata 4,09 hal ini menjelaskan bahwa kondisi variabel *Organizational Citizenship Behavior* tinggi. Nilai rata-rata terbesar responden yaitu 4,27 dengan pernyataan “Saya berusaha menghindari menciptakan masalah bagi rekan kerja.”. Hal ini menjelaskan bahwa responden setuju dalam mengurangi konflik interpersonal. Rata-rata pada item pernyataan indikator *Courtesy* memiliki nilai tertinggi sebesar 4,12 hal ini menjelaskan bahwa tindakan yang dilakukan oleh responden bertujuan untuk menghormati serta menghargai rekan kerja mereka dan menghindar untuk terlibat dalam perilaku yang mengarah pada konflik interpersonal. Adapun nilai rata-rata terendah yaitu 3,88 yaitu pada pernyataan “Saya terus mengikuti perubahan dalam rumah sakit”. Hal ini menjelaskan bahwa responden cukup setuju bahwa responden beradaptasi dengan perubahan di rumah

sakit. Hal ini sesuai dengan Habeeb (2019) bahwa dengan menunjukkan perilaku diskresioner (*organizational citizenship behavior*) individu akan lebih dapat bersikap bijaksana dan memiliki perhatian untuk mencegah masalah terkait pekerjaan bagi rekan kerja.

4.4 Pengujian *Inner Model* (Model Struktural)

Inner model atau uji model struktural adalah pengujian yang dilakukan untuk menentukan hubungan antara satu variabel laten dengan variabel laten lainnya. Evaluasi model ini diawali dengan melihat nilai *R-Square* setiap variabel laten dependen.

4.4.1 Hasil Uji R- Square

Nilai R^2 *Square* yaitu pengukuran seberapa baik variabel independen memprediksi variabel dependen. Berikut perhitungan *R-Square* penelitian:

Tabel 4. 13 Nilai R-Square

Variabel	<i>R-square</i>
Komitmen Organisasi	0,530
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,384

Sumber: Data diolah peneliti 2024

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai R^2 (*R-Square*) pengaruh pada variabel persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi adalah sebesar 0,530. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa persepsi dukungan organisasi memengaruhi komitmen organisasi sebesar 53% dalam kategori moderat sedangkan 47% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar cakupan penelitian. Besarnya varians *R-Square* pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 0,384 atau 38,4% yang termasuk dalam kategori modelrat (Hair *et al.*, 2018) dengan 61,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari cakupan penelitian ini.

4.4.2 Hasil Uji Hipotesis

Tahap pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *bootstrapping* pada *software* SmartPLS 4. *Bootstrapping* akan menunjukkan seberapa kuat atau tidaknya hubungan antar variabel yang terdapat dalam model penelitian. Hasil uji hipotesis penelitian dilihat dari nilai *path coefficient*, *t-statistik*, dan nilai *p-value* dari setiap hubungan antar variabel penelitian. Nilai *path coefficient* digunakan untuk bentuk hubungan antar variabel yang berupa positif dan negatif. Nilai *t-statistik* dan *p-value* digunakan untuk menentukan tingkat signifikansi hubungan antar variabel. 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).

Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis (*Direct Path*)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic (O/STDEV)	P Values	Hasil
Komitmen Organisasi -> <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,286	0,293	0,107	2,662	0,008	Signifikan
Persepsi Dukungan Organisasi -> Komitmen Organisasi	0,728	0,735	0,050	14,631	0,000	Signifikan
Persepsi Dukungan Organisasi -> <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,379	0,381	0,104	3,661	0,000	Signifikan

Sumber: Data diolah peneliti 2024

Tabel 4.14 hasil uji hipotesis (*Direct Path*) koefisien jalur bisa diartikan sebagai berikut:

1. Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh positif (X) dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada perawat RS Advent Bandar Lampung. Hasil tersebut disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal tersebut dilihat melalui nilai T-statistik pada tabel yang menunjukkan $> 1,96$ dengan nilai sebesar 3,661. Nilai probabilitas untuk signifikansi *p-value* pada variabel tersebut bernilai 0,000 ($< 0,05$) hal tersebut membuktikan bahwa nilai t-statistik $> 1,96$ dan nilai *p-value* $< 0,05$ yang berarti pengaruh antar variabel tersebut diterima atau signifikan (Hair *et al.*, 2018). Demikian dapat dilihat berdasarkan nilai *path coefficient*-nya, hipotesis ini menunjukkan arah pengaruh yang positif dengan nilai sebesar 0,379. Dapat disimpulkan persepsi dukungan organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat RS Advent Bandar Lampung.
2. Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi pada perawat RS Advent Bandar Lampung. T- statistik pada tabel menunjukkan $> 1,96$ dengan nilai sebesar 14,631. Nilai probabilitas untuk signifikansi *p-value* pada variabel tersebut bernilai 0,000 ($< 0,05$) hal tersebut membuktikan bahwa nilai t-statistik $> 1,96$ dan nilai *p-value* $< 0,05$ yang berarti pengaruh antar variabel tersebut diterima atau signifikan (Hair *et al.*, 2018). Hasil tersebut disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Adapun dapat dilihat berdasarkan nilai *path coefficient*-nya, hipotesis ini menunjukkan arah pengaruh yang positif dengan nilai sebesar 0,728. Dengan demikian, dapat disimpulkan persepsi dukungan organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pada perawat RS Advent Bandar Lampung.

3. Komitmen Organisasi (M) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada Perawat RS Advent Bandar Lampung. Nilai t- statistik pada tabel menunjukkan $>1,96$ dengan nilai sebesar 2,662. Nilai probabilitas untuk signifikansi *p-value* pada variabel tersebut bernilai 0,008 ($< 0,05$) hal tersebut membuktikan bahwa nilai t- statistik $>1,96$ dan nilai *p-value* $<0,05$ yang berarti pengaruh antar variabel tersebut diterima atau signifikan (Hair *et al.*, 2018). Adapun dapat dilihat berdasarkan nilai *path coefficient*-nya, hipotesis ini menunjukkan arah pengaruh yang positif dengan nilai sebesar 0,286. Sehingga, dapat disimpulkan komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat RS Advent Bandar Lampung.

4.4.3 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). Pada Tabel 4.15 dapat diketahui bahwa Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasi memiliki hubungan tidak langsung yang positif dan signifikan.

Hal ini ditunjukkan melalui nilai *path coefficient*-nya menunjukkan arah pengaruh yang positif dengan nilai sebesar 0,208 dan juga nilai t- statistik dari variabel tersebut sebesar 2,565 dimana lebih besar dari 1,96 dan nilai *p-value* sebesar 0,010 dimana lebih kecil dari 0,05. Komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat RS Advent Bandar Lampung.

Berikut tabel perhitungan hasil uji mediasi (*Specific indirect effect*):

Tabel 4. 15 Hasil Uji Mediasi (*Specific Indirect Effect*)

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>	Hasil
Persepsi Dukungan Organisasi-> Komitmen Organisasi-> <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,208	0,215	0,081	2,565	0,010	Signifikan

Sumber: Data diolah peneliti 2024

Tabel 4.15 Hasil uji mediasi menjelaskan bahwa komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RS Advent Bandar Lampung yang dilihat berdasarkan nilai t-statistik sebesar 2,565. Namun, nilai t-statistik yang dihasilkan pada pengaruh langsung persepsi dukungan organisasi menunjukkan nilai yang lebih besar yaitu 3,661 dibandingkan pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* melalui peran komitmen organisasi sebagai variabel mediasi dengan nilai t-statistik 2,565 dapat disimpulkan bahwa tanpa melalui peran komitmen organisasi, persepsi dukungan organisasi dapat berpengaruh secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior*.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Perawat RS Advent Bandar Lampung.

Hasil uji hipotesis menjelaskan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat RS Advent Bandar Lampung. Hal ini sejalan antara perumusan hipotesis pertama dengan hasil penelitian, maka hipotesis pertama pada penelitian ini didukung. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi t- statistik sebesar 3,661 yang mana nilai tersebut lebih besar dari 1,96 dan nilai p-value sebesar 0,000 lebih kecil dari

0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari *et al.*, (2019) bahwa variabel persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, begitu pula dengan hasil penelitian Ayman Alshaabani,*et al.* (2021) bahwa persepsi dukungan organisasi berhubungan positif dengan perilaku kewarganegaraan organisasi. Sebaliknya, hasil penelitian bertentangan dengan penelitian lain yang menemukan bahwa apabila persepsi dukungan organisasi yang diterima tinggi tidak memberikan pengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior*, yaitu pada penelitian Jehanzeb (2020) dan Yovita Narwastu *et al.*, (2023).

Hasil penelitian menggambarkan bahwa semakin baik persepsi dukungan organisasi yang dirasakan oleh perawat RS Advent Bandar Lampung maka *organizational citizenship behavior* dapat meningkat. Dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi dukungan organisasi berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, sehingga mendukung hipotesis pertama. Hal ini pula sesuai dengan hasil wawancara bahwa rumah sakit telah memberikan gaji yang sesuai dengan kontribusi yang mereka berikan yang dapat memberikan timbal balik dalam perilaku *organizational citizenship behavior*.

Hal tersebut mendukung hasil jawaban statistik deskriptif dengan nilai tertinggi pada item pernyataan “Rumah sakit menghargai kontribusi saya, terhadap kesejahteraannya”. Butir tersebut menjelaskan bahwa tingkat persepsi mengenai dukungan dari organisasi yang tinggi, akan meningkatkan pula rasa keterlibatan mereka untuk membalasnya dalam bentuk perilaku positif terkait pekerjaan salah satunya peningkatan *organizational citizenship behavior* (Ayman Alshaabani,*et al.* 2021) seperti kesediaan karyawan untuk membantu karyawan lain yang memiliki beban kerja berat atau berusaha untuk menghindari menciptakan masalah bagi rekan kerja. Hal ini dapat menunjukkan bagaimana persepsi dukungan organisasi dapat memfasilitasi peningkatan kerja sama pekerja, empati bagi rekan kerja lain, dan timbal balik terhadap organisasi dalam bentuk kinerja yang dilakukan dalam *organizational citizenship behavior* (Sheikh,2023). Dapat

dijelaskan bahwa adanya persepsi dukungan organisasi dapat terlihat dampaknya dan bermakna terhadap *organizational citizenship behavior*.

4.5.2 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi pada Perawat RS Advent Bandar Lampung.

Hasil uji hipotesis menjelaskan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel komitmen organisasi pada Perawat RS Advent Bandar Lampung. Hal ini sejalan antara perumusan hipotesis kedua dengan hasil penelitian, maka hipotesis kedua pada penelitian ini didukung.

Hasil t -Statistik pada tabel menunjukkan $>1,96$ dengan nilai sebesar 14,631. Nilai probabilitas untuk signifikansi *p-value* pada variabel tersebut bernilai 0,000 ($<0,05$) hal tersebut membuktikan bahwa nilai t-statistik $>1,96$ dan nilai *p-value* $<0,05$. Terciptanya persepsi dukungan organisasi yang berkualitas baik dapat menciptakan individu yang lebih loyal dan antusias saat berkontribusi terhadap pekerjaannya, tak hanya itu tingkat komitmen organisasi yang tinggi membuat individu cenderung tidak meninggalkan organisasinya (Shuyue Zhang,2023). Dapat dijelaskan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, ketika perawat merasa bahwa rumah sakit menghargai setiap kontribusi yang diberikan demi kesejahteraan rumah sakit, perawat akan merasa senang menghabiskan sisa karirnya dengan rumah sakit, sehingga komitmen perawat untuk tetap bertahan di organisasi akan kuat hal ini karena adanya kesesuaian antara nilai-nilai yang diperoleh di rumah sakit sesuai dengan harapan mereka. Sesuai dengan pernyataan Rhoades & Eisenberger (2002) bahwa persepsi dukungan organisasi memainkan peran penting dalam kualitas komitmen organisasi di antara karyawan hal ini dapat menanamkan keinginan karyawan untuk tetap bersama dengan organisasi.

Demikian penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh (Sheikh, 2023) dan Jehanzeb (2020) bahwa persepsi dukungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, namun bertentangan dengan Yovita Narwastu *et al.*,(2023) yang menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi. Demikian penelitian ini

sesuai dengan pernyataan Fatmasari & Rozaq (2023) apabila keberadaan persepsi dukungan organisasi terhadap karyawan yang diterima tinggi maka semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki. Dapat dijelaskan bahwa adanya persepsi dukungan organisasi sangat berdampak terhadap komitmen organisasi dan hubungan tersebut dapat terlihat dan bermakna pada komitmen organisasi.

4.5.3 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Perawat RS Advent Bandar Lampung.

Hasil uji hipotesis menjelaskan bahwa. Nilai T-Statistik pada Tabel menunjukkan >1,96 dengan nilai sebesar 2,662. Nilai probabilitas untuk signifikansi *p-value* pada variabel tersebut bernilai 0,008 (< 0,05) hal tersebut membuktikan bahwa nilai t-statistik >1,96 dan nilai *p-value* <0,05 yang berarti pengaruh antar variabel tersebut diterima atau signifikan (Hair *et al.*, 2018), dengan demikian hasil penelitian sejalan antara perumusan hipotesis ketiga dengan hasil penelitian, maka hipotesis ketiga pada penelitian ini didukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RS Advent Bandar Lampung sekaligus mendukung penelitian yang dilakukan oleh Jehanzeb (2020) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hasil penelitian ini, komitmen organisasi direfleksikan dengan jawaban item pernyataan tertinggi pada Tabel 4.7 yaitu “Salah satu dari beberapa konsekuensi negatif dari meninggalkan rumah sakit ini adalah kelangkaan alternatif yang tersedia”. Hasil ini menjelaskan bahwa ketika karyawan mempertimbangkan kerugian dan ketidaknyamanan apabila meninggalkan organisasi cukup tinggi, maka hal tersebut akan meningkatkan komitmen berkelanjutan yang dimiliki karyawan. Dengan semakin bertambahnya komitmen yang disebabkan kerugian apabila meninggalkan organisasi dengan pertimbangan bahwa organisasi lain belum tentu memberikan hal yang lebih baik kepada mereka, menjadikan para karyawan untuk berupaya menunjukkan perilaku positif dengan menampilkan

perilaku peran yaitu salah satunya “berusaha menghindari menciptakan masalah bagi rekan kerja” guna mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi.

Hal tersebut menjelaskan keberadaan komitmen yang baik yang dimiliki oleh pekerja, juga dapat mendorong pekerja untuk melakukan pekerjaan yang melampaui dari tugas dan tanggung jawab yang telah dibuat sebelumnya, hal ini sesuai dengan rata-rata jawaban pernyataan pada *Altruisme* yang dimiliki perawat RS Advent Bandar Lampung dengan nilai 4,09 yang menunjukkan bahwa perawat RS Advent Bandar Lampung telah menunjukkan perilaku diskresioner yang bertujuan membantu orang lain dengan masalah atau tugas yang relevan (Pilar Ficapal, 2020).

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah *et al.* (2020) dan Sholikhah & Frianto (2022) yang 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*. Dapat dijelaskan bahwa adanya komitmen organisasi sangat berdampak terhadap *organizational citizenship behavior* dan hubungan tersebut dapat terlihat dan bermakna pada *organizational citizenship behavior*.

4.4.4 Komitmen Organisasi Memediasi Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Perawat RS Advent Bandar Lampung.

Hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat RS Advent Bandar Lampung, dengan demikian hasil penelitian sejalan antara perumusan hipotesis keempat dengan hasil penelitian, maka hipotesis keempat pada penelitian ini didukung. Hal ini ditunjukkan melalui nilai *path coefficient*-nya menunjukkan arah pengaruh yang positif dengan nilai sebesar 0,208 dan juga nilai t-statistik dari variabel tersebut sebesar 2,565 dimana lebih besar dari 1,96 dan nilai *p-value* sebesar 0,010 lebih kecil dari 0,05 sekaligus menjelaskan bahwa komitmen organisasi memainkan peran penting sebagai

mediator yang penting dalam hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior*.

Dapat dijelaskan, jika perawat merasa diperlakukan secara adil oleh organisasinya, yang ditunjukkan dengan kepedulian organisasi terhadap pendapat perawat membuat perawat menunjukkan perilaku positif seperti mematuhi peraturan dan ketentuan rumah sakit bahkan ketika tidak ada yang mengawasi, mempertahankan kualitas kehadirannya di rumah sakit yang berkaitan erat dengan perilaku *organizational citizenship behavior*. Lebih lanjut jika komitmen organisasi yang dimiliki perawat tinggi terhadap organisasi, maka hal ini dapat mempengaruhi prediksi *organizational citizenship* yang semakin besar (Na-Nan et al., 2020b).

Dapat disimpulkan, pentingnya meningkatkan komitmen organisasi pekerja dapat memaksimalkan kontribusi dari dukungan organisasi yang dirasakan dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Fatmasari & Rozaq, 2023) yang menyatakan komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Namun, tidak sejalan dengan pernyataan pada penelitian Yovita Narwastu et al., (2023) dan Fatmasari & Rozaq (2023) meskipun melalui komitmen organisasi menjadi perantara, persepsi dukungan organisasi tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Namun, nilai t-statistik yang dihasilkan pada pengaruh langsung persepsi dukungan organisasi menunjukkan nilai yang lebih besar yaitu 3,661 dibandingkan dengan pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* melalui peran komitmen organisasi sebagai variabel mediasi dengan nilai t-statistik 2,565 . Oleh karena itu, disimpulkan bahwa tanpa melalui peran komitmen organisasi, adanya persepsi dukungan organisasi sangat berdampak lebih besar secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior*.

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>