

# **TESIS**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN  
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PERAWAT RSUP DR. TADJUDDIN CHALID**

**DELLA APRILANI  
K022191008**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
TAHUN 2021**

**HALAMAN PENGAJUAN**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*  
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PERAWAT  
RSUP DR. TADJUDDIN CHALID**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

**Program Studi**

Administrasi Rumah Sakit

Disusun dan diajukan oleh:

**DELLA APRILANI**

Kepada

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
TAHUN 2021**

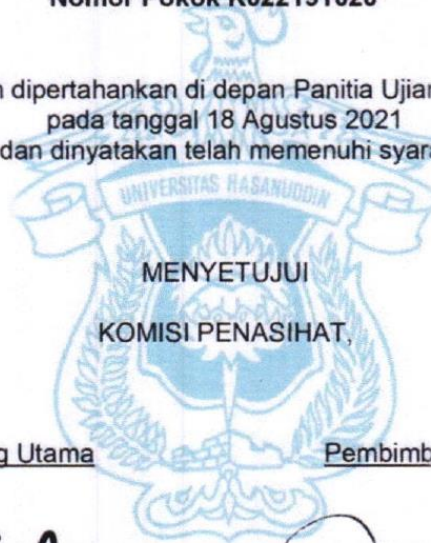
TESIS

**Pengaruh *Perceived Organizational Support* Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid**

Disusun dan diajukan oleh

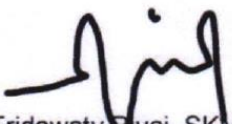
**DELLA APRILANI**  
Nomor Pokok K022191020

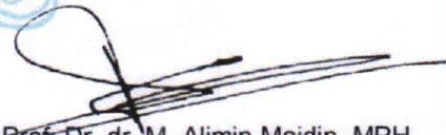
Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis  
pada tanggal 18 Agustus 2021  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat



Pembimbing Utama


Pembimbing Pendamping

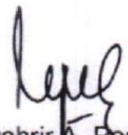
  
Dr. Fridawaty Rivai, SKM., M.Kes  
Nip. 197310161997022001

  
Prof. Dr. dr. M. Alimin Maidin, MPH  
Nip. 195504141986011001

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Hasanuddin

Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Rumah Sakit

  
Dr. Aminuddin Syam, SKM., M.Kes., M.Med.Ed  
Nip. 196706171999031001

  
Dr. Syahrir A. Pasinringi., MS  
Nip. 196502101991031006

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Della Aprilani  
Nomor Pokok : K022191008  
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit  
Jenjang : S2

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulisan saya berjudul  
**Pengaruh *Perceived Organizational Support* Dan Komitmen Organisasi  
Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Perawat  
RSUP Dr. Tadjuddin Chalid**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Della Aprilani

## DAFTAR ISI

SAMPUL_TESIS.....	i
HALAMAN PENGANTAR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN (TUGAS AKHIR).....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
DAFTAR ISTILAH .....	xii
PRAKATA .....	xiii
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Kajian Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah .....	18
D. Tujuan Penelitian .....	18
E. Manfaat Penelitian .....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Tinjauan Umum Perceived Organizational Support (POS) .....	20
B. Tinjauan Umum Komitmen Organisasi.....	25
C. Tinjauan Umum Organizational Citizenship Behavior (OCB) ..	29
D. Matriks Penelitian Terdahulu.....	42
E. Mapping Teori .....	60
F. Kerangka Teori.....	61
G. Kerangka Konsep.....	62
H. Definisi Operasional Dan Kriteria Objektif .....	64
BAB III METODE PENELITIAN.....	68
A. Jenis Penelitian .....	68
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	68
C. Populasi dan Sampel .....	68
D. Jenis Dan Sumber Data .....	70
E. Metode Pengumpulan Data .....	70
F. Metode Pengukuran.....	74
G. Metode Pengolahan Dan Analisis Data.....	74
H. Hipotesis Penelitian.....	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	79

A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	79
B.	Hasil Penelitian .....	81
C.	Pembahasan .....	99
D.	Implikasi Manajerial.....	130
E.	Keterbatasan Penelitian .....	132
BAB V PENUTUP .....		133
A.	Kesimpulan .....	133
B.	Saran .....	135
DAFTAR PUSTAKA.....		138
LAMPIRAN.....		142

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Hasil evaluasi kinerja perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2019 Berdasarkan standar Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) tahun 2010 .....	5
Tabel 2	Matriks Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 3	Definisi Operasional dan Kriteria Objektif Penelitian .....	64
Tabel 4	Distribusi Jumlah Populasi Penelitian di Instalasi Rawat Inap, IGD, ICU, OK di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2020 .....	69
Tabel 5	Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Penelitian .....	72
Tabel 6	Hasil Analisis Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	73
Tabel 7	Distribusi Karakteristik Responden Penelitian Pada Perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar tahun 2021 .....	81
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori pada Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> pada Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	82
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori pada Variabel Komitmen Organisasi pada Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021.....	83
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori pada Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada SPerawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	84
Tabel 11	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori pada Variabel Penelitian Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	85
Tabel 12	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dengan Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	86
Tabel 13	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden dengan Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	87
Tabel 14	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja Responden dengan Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	87
Tabel 15	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden dengan Variabel <i>Perceived</i>	

	<i>Organizational Support</i> Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	88
Tabel 16	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian Responden dengan Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	88
Tabel 17	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden dengan Variabel Komitmen Organisasi Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	89
Tabel 18	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden dengan Variabel Komitmen Organisasi Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	89
Tabel 19	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja Responden dengan Variabel Komitmen Organisasi Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	90
Tabel 20	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden dengan Variabel Komitmen Organisasi Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	90
Tabel 21	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian Responden dengan Variabel Komitmen Organisasi Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	91
Tabel 22	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden dengan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	92
Tabel 23	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden dengan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	92
Tabel 24	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja Responden dengan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	93
Tabel 25	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden dengan Variabel	



	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021.....	93
Tabel 26	Crosstabulation Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian Responden dengan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	94
Tabel 27	Hasil analisis pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dan Komitmen Organisasi terhadap <i>organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	97
Tabel 28	Hasil analisis pengaruh langsung <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dan Pengaruh Tidak Langsung melalui Komitmen Organisasi terhadap <i>organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	97
Tabel 29	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	150
Tabel 30	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Variabel Komitmen Organisasi Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	151
Tabel 31	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	154

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Mapping Teori.....	60
Gambar 2	Kerangka Teori Penelitian.....	61
Gambar 3	Kerangka Konsep Penelitian.....	62
Gambar 4	<i>Model Diagram Jalur Persamaan Struktural</i> .....	77
Gambar 5	Hasil Analisis <i>Unstandardized Estimates</i> pada pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dan Komitmen Organisasi terhadap <i>organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	95
Gambar 6	Hasil Analisis <i>Standardized Estimates</i> pada pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dan Komitmen Organisasi terhadap <i>organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 .....	95

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	142
Lampiran 2 Jawaban Responden .....	150
Lampiran 3 Uji Validitas .....	156
Lampiran 4 Administrasi Penelitian.....	160
Lampiran 5 Output Data SPSS .....	162
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian .....	177
Lampiran 7 Biodata Penulis .....	179

## DAFTAR ISTILAH

No	Istilah dan Singkatan	Keterangan
1	<i>Affective commitment</i>	Komitmen Afektif
2	<i>Continuance commitment</i>	Komitmen Berkelanjutan
3	Depkes	Departemen Kesehatan
4	<i>Interpersonal Citizenship Performance</i>	Perilaku membantu orang lain
5	Menkes	Menteri Kesehatan
6	<i>Normative commitment</i>	Komitmen normative
7	OCB	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>
8	<i>Organizational Citizenship Performance</i>	Perilaku menguntungkan organisasi
9	POS	<i>Perceived Organizational Support</i>
10	PPNI	Persatuan Perawat Nasional Indonesia
11	RSUP	Rumah Sakit Umum Pusat
12	<i>Task Citizenship Performance</i>	Perilaku bertahan pada usaha ekstra meskipun dalam keadaan sulit

## PRAKATA

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya dan salawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai uswatun khasanah bagi umat manusia sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar”. Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.

Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sedalam-dalamnya kepada **Dr. Fridawaty Rivai, SKM.,M.Kes.** selaku pembimbing I dan **Prof. Dr. dr. M. Alimin Maidin, MPH** selaku pembimbing II, yang penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan serta petunjuk yang sangat berguna dalam penyusunan tesis ini. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada, **Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc., Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM., M.Kes,** dan **Dr. Herlina A. Hamzah, SKM., MPH** selaku tim penguji yang telah memberikan saran, arahan dan kritikan yang sangat bermanfaat.

Selain itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA**, selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin, M.Sc** selaku Direktur Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
3. **Dr. Aminuddin Syam, SKM., M.Kes., M.Med.Ed** selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin

4. **Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS**, selaku ketua Program Studi S2 Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
5. Seluruh dosen dan staf Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bantuan informasi, masukan dan pengetahuan.
6. Seluruh staf RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar atas bantuan dan kerjasamanya selama proses penelitian.
7. Teman-teman seperjuangan **MARS Angkatan I** yang tanpa hentinya memberikan semangat yang luar biasa.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini

Penulis dengan penuh rasa sayang dan ketulusan hati menghaturkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orangtua tercinta Ayahanda **Mamma, SE** dan Ibunda **Hj. Marthan Ismail, B.Sc**, serta keluarga besar atas segala dukungan berupa materi, doa, kesabaran, pengorbanan dan semangat yang tak ternilai hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, semua saran dan kritik akan diterima dengan segala kerendahan hati. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Makassar, Agustus 2021

Della Aprilani

## ABSTRAK

### ABSTRAK

**DELLA APRILANI.** *Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar* (Dibimbing oleh **Fridawaty Rivai** dan **Alimin Maidin**).

Pentingnya dukungan organisasi dalam hubungan antara organisasi dan karyawan merupakan cara sikap kerja dan perilaku karyawan dipengaruhi oleh hubungan antara karyawan dan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Perceived Organizational Support* Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif menggunakan studi observasional dengan desain *cross sectional study*. Pengambilan sampel menggunakan *total sampling* sehingga sampel pada penelitian ini berjumlah 106 responden.

Hasil penelitian menunjukkan *perceived organizational support* berpengaruh terhadap komitmen organisasi perawat (0,019), *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* perawat (0,003), komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* perawat (0,000), variabel *perceived organizational support* (0,199) dan komitmen organisasi (0,677) berpengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior* perawat, variabel *perceived organizational support* berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasi (0,223), dan terdapat pengaruh tidak langsung variabel *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar (0,151). Oleh karena itu, pihak manajemen diharapkan dapat membangun dukungan dan khususnya komitmen untuk meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi perawat.

**Kata Kunci:** *Organizational Citizenship Behavior*, *Perceived Organizational Support*, Komitmen Organisasi, Perawat



## ABSTRACT

### ABSTRACT

**DELLA APRILANI.** *The Effect of Perceived Organizational Support and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior of Nurses at Dr. Tadjuddin Chalid Central hospital Makassar* (Supervised by **Fridawaty Rivai** and **Alimin Maidin**).

The importance of organizational support in the relationship between the organization and employees is the way work attitudes and employee behavior are influenced by the relationship between employees and the organization. This study aims to analyze the effect of Perceived Organizational Support and Organizational Commitment on the Organizational Citizenship Behavior of Nurses at Dr. Tadjuddin Chalid Central hospital Makassar.

This type of research is a quantitative study using an observational study with a cross sectional study design. Sampling used total sampling so that the sample in this study amounted to 106 respondents.

The results show that perceived organizational support affects nurses' organizational commitment (0.019), perceived organizational support affects nurses' organizational citizenship behavior (0.003), organizational commitment affects nurses' organizational citizenship behavior (0.000), perceived organizational support variables (0.199) and organizational commitment (0.677) has a direct effect on organizational citizenship behavior of nurses, perceived organizational support has a direct effect on organizational commitment (0.223), and there is an indirect effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior through nurses' organizational commitment at Dr. Tadjuddin Chalid Central hospital Makassar (0.151). Therefore, the management is expected to be able to build support and especially commitment to improve the citizenship behavior of nurses' organizations.

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





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Persaingan dunia bisnis yang semakin ketat berdampak pada semakin gencarnya organisasi untuk menciptakan daya saing agar tetap bertahan dengan baik dalam skala nasional maupun global. Salah satu hal yang menjadi tantangan dalam organisasi terkait dengan memotivasi dan mengelola karyawan dalam suatu organisasi oleh para pemimpin di dunia yang sangat kompetitif. Untuk mempertahankan keunggulan kompetitif organisasi, diperlukan manajemen sumber daya manusia yang efektif di samping sikap karyawan yang sangat penting (Ibrahim et al., 2013).

Sikap kerja dianggap sebagai aspek penting dan sentral dari perilaku karyawan bahwa sikap kerja sangat penting karena mereka memiliki potensi untuk memprediksi perilaku penting (Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller, 2012). Oleh karena itu penting untuk dicatat bahwa sikap sumber daya manusia terhadap pekerjaan mereka sangat penting dan ada begitu banyak tantangan yang terkait dengan sikap tersebut termasuk ketidakmampuan manajemen untuk menghadapi pekerjaan tersebut terkait sikap dan bagaimana mereka mempengaruhi perilaku dan kinerja karyawan (Alizadeh et al., 2012).

Chiu, Huang, Cheng (2015) menekankan pentingnya dukungan organisasi dalam hubungan antara organisasi dan karyawan sebagai cara di mana sikap kerja dan perilaku karyawan dipengaruhi oleh hubungan antara karyawan dan organisasi dijelaskan dengan menggunakan teori

pertukaran sosial. Rasa kewajiban diberikan kepada karyawan melalui spesifikasi timbal balik sehingga mereka dapat memberikan kembali kepada organisasinya. Dengan demikian, kinerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi serta peran perilaku eksternal dapat dipengaruhi oleh dukungan organisasi yang dirasakan.

Organ (2006) menyatakan jika organisasi memiliki karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) tinggi maka dapat diharapkan organisasi tersebut akan mampu menghadapi tantangan yang muncul dari perubahan lingkungan, baik internal maupun eksternal. OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins, 2008).

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

Suatu organisasi harus memberikan dukungan agar dapat mempertahankan pekerja sehingga pekerja loyal pada organisasinya, karena jika tidak, organisasi akan terus berganti-ganti pekerja, sehingga

akan menyebabkan kurangnya kepercayaan pekerja terhadap organisasi. Maka dari itu, dukungan organisasi yang dirasakan oleh pekerja berpengaruh terhadap kepercayaan (Ristig, 2009). Saat persepsi baik tertanam di pikiran karyawan, maka karyawan akan merasa berhutang kepada organisasi sehingga mereka merasa mempunyai kewajiban untuk membayarnya. *OCB* pada karyawan akan timbul dengan adanya persepsi yang baik terhadap *Perceived Organizational Support* yang diberikan organisasi karena karyawan akan berusaha membalas perhatian organisasi dan akan membantu organisasi mencapai tujuan yang diinginkan (Settoon et al., 1996).

Oleh karena itu, untuk menciptakan *OCB* karyawan harus merasa bahwa organisasi memberikan dukungan kepada mereka dan menghargai usaha yang telah dilakukannya. *OCB* juga sangat penting dalam sebuah organisasi, karena *OCB* dapat meningkatkan produktivitas sesama pekerja, meningkatkan produktivitas manajemen organisasi, penggunaan sumber daya yang baik, komunikasi yang efektif dalam organisasi, meningkatkan rasa tanggung jawab dalam organisasi dan meningkatkan stabilitas organisasi (Organ et. al, 2006).

Organisasi yang terus menerus memberikan dukungan kepada pekerjanya, akan membuat pekerja semakin bersemangat dalam bekerja dan percaya kepada organisasi tersebut. Kepercayaan yang tinggi pada suatu organisasi akan membuat pekerja memiliki rasa loyalitas yang tinggi pula. Faktor penting lain yang membentuk perilaku *OCB* yaitu komitmen

organisasional. Ardi, et al (2015) menyatakan komitmen organisasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap *OCB*. Ketika anggota suatu organisasi menganggap dirinya bagian dari organisasi serta berkeinginan kuat untuk tetap dalam organisasi, maka ketika itu pula anggota organisasi tersebut terdorong untuk berperilaku positif demi kemajuan organisasi tempat ia bekerja.

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa perawat pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid menyatakan bahwa perawat kurang memiliki semangat berhubungan dengan pekerjaannya serta selalu merasa cepat lelah karena terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan. Hal tersebut ditandai dengan beberapa perawat yang selalu datang terlambat. Beberapa perawat juga menyatakan bahwa mereka merasa kurang puas dengan pekerjaannya karena mereka merasa apa yang mereka lakukan tidak sesuai dengan apa yang didapatkan.

Adapun hasil evaluasi kinerja perawat diukur dengan menggunakan standar asuhan keperawatan berdasarkan standar Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) tahun 2010 diperoleh pencapaian berikut :

**Tabel 1**  
**Hasil Evaluasi Kinerja Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2019 Berdasarkan standar Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) tahun 2010**

No	Indikator Asuhan Keperawatan	Standar	RSUP Dr. Tadjuddin Chalid
1	Pengkajian keperawatan	100%	39%
2	Diagnosa keperawatan		61,45%
3	Perencanaan keperawatan		68,20%
4	Tindakan keperawatan		80,75%
5	Evaluasi		85,56%
6	Catatan keperawatan		78,34%
<b>RATA – RATA</b>			<b>68,88%</b>

Sumber : Data RSUP Dr. Radjiuddin Chalid. 2019

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan bahwa pada tahun 2019 tingkat kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dengan rata-rata 68,8% yang berarti dimana hal tersebut belum sesuai standar asuhan keperawatan (100%) dengan rincian asuhan keperawatan yaitu dimensi pengkajian keperawatan, diagnosa keperawatan, perencanaan, tindakan keperawatan, evaluasi, dan catatan keperawatan.

Berdasarkan Observasi dan wawancara yang dilakukan mengindikasikan bahwa tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat yang masih rendah, hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator OCB yang digunakan. Indikator pertama, *Altruism* (kepedulian) perawat yang masih kurang dilihat dari bagian pendidikan dan pelatihan, dimana bagian ini terkait dengan merencanakan/menyelenggarakan pendidikan, pelatihan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan, bagian ini juga harus melaporkan pelaksanaan tugas secara periodik, namun

masih ada petugas yang kesulitan rekap data dikarenakan ada ketidaksesuaian antara pencatatan manual dengan komputer, disisi lain terlihat rekan kerja petugas tersebut yang bersikap acuh dan tidak ingin membantu. Selanjutnya pada indikator *Conscientiousness*, terlihat beberapa perawat yang mengambil waktu istirahat diluar jam seharusnya dan beberapa lainnya sibuk memainkan handphone. Selanjutnya pada indikator *Sportsmanship*, masih adanya perawat yang mengeluh ketika diminta melakukan tugas tambahan oleh supervisor mereka. Sedangkan pada indikator *Courtesy* masih ada perawat yang kurang sigap dan tidak terlihat antusias dalam menanggapi pasien maupun pengunjung rumah sakit. Indikator terakhir yakni *Civic-Virtue* yang juga dinilai masih kurang, hal ini terlihat masih ada perawat yang kurang semangat dalam mengikuti suatu kegiatan ketika tidak ada *reward* atau *punishment* yang ditetapkan.

Pada tahun 2017, 2018 dan 2019 diketahui jumlah perawat *turnover* di tahun 2019 sebanyak 8,6%. Jumlah perawat *turnover* di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid sebanyak 11,3% orang tahun 2017, dan tahun 2018 menjadi 9,4% orang. Adapun alasan *turnover* tersebut adalah perawat yang pindah dan honorer, adanya keinginan untuk mendapatkan posisi yang lebih baik dan pekerjaan yang lebih baik apabila pendidikan meningkat serta gaji dan kesempatan promosi yang dirasakan rendah.

Meskipun angka tersebut tergolong kecil atau sedikit namun dapat menjadi penghambat dalam proses pemberian pelayanan kesehatan (Goetz et al, 2015). Namun, *turnover* yang semakin meningkat

akan berbahaya bagi keberlangsungan organisasi dan dapat mengurangi produktivitas organisasi (Joarder et al, 2011).

Nilai *turnover* yang terus meningkat akan menyebabkan kerugian bagi Rumah Sakit. Salah satu dampak dari *turnover* yang tinggi adalah adanya biaya *financial* terkait dengan *turnover* karyawan seperti biaya untuk rekrutmen dan training karyawan baru (Park et al, 2014). Ada pula pemborosan biaya yang digunakan untuk orientasi, lembur, dan pengawasan. Selain itu, terdapat biaya *non-financial* seperti hilangnya produktivitas dan menurunnya kualitas pelayanan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi *turnover* diantaranya adalah stres kerja, kepuasan kerja, lingkungan kerja, komitmen organisasi, dan lain sebagainya (Waldman et al, 2004). Komitmen organisasi memegang peranan kunci pada terjadinya *turnover* (Glisson & Durrick, 1998).

Adapun variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja yang akan berdampak pada OCB yaitu adalah variabel *Perceived Organizational Support* dan Komitmen Organisational. Berikut ini beberapa variabel yang dikemukakan oleh para ahli yaitu *Perceived Organizational Support* oleh Eisenberger (1986) dengan dua indikator yaitu Penghargaan organisasi terhadap kontribusi karyawan dan Perhatian organisasi terhadap kehidupan karyawan sedangkan menurut Allen & Brady (1997) ada tiga yaitu Sikap Organisasi ide karyawan, Respon terhadap masalah karyawan dan Respon Terhadap Kesejahteraan karyawan kemudian menurut Rhoades (2002) adalah

Organisasi menghargai kontribusi karyawan, menghargai usaha ekstra karyawan, memperhatikan segala keluhan karyawan, sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan, akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan, peduli dengan kepuasan karyawan, menunjukkan perhatian yang besar, merasa bangga atas keberhasilan karyawan. Komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Allen & Meyer (1991) membagi teori tersebut dalam tiga dimensi yaitu *Affective commitment*, *Continuance commitment* dan *Normative commitment* sedangkan menurut Mowday *et al* (1982) juga membagi menjadi tiga dimensi yaitu Keyakinan yang kuat serta penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi, Kesiapan untuk bekerja keras dan Keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi selanjutnya McMurray *et al* (2004) membagi dalam dua dimensi yaitu komitmen paling penting dalam hal pengaruhnya terhadap kinerja dan keinginan pekerja untuk tetap berada di organisasi.

Berdasarkan beberapa variabel yang dikemukakan diatas, maka peneliti menggunakan teori *Perceived Organizational Support* oleh Eisenberger (1986) dengan dua indikator yaitu Penghargaan organisasi terhadap kontribusi karyawan dan Perhatian organisasi terhadap kehidupan karyawan sedangkan untuk teori Meyer & Allen (1991)



membagi teori tersebut dalam tiga dimensi yaitu *Affective commitment* (keterikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi), *Continuance* (komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi) dan *Normative commitment* (nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut) dan teori *Organizational Citizenship Behavior* oleh (Coleman & Borman, 2000) yaitu *Interpersonal Citizenship Performance* (perilaku membantu orang lain dengan menawarkan saran), *Organizational Citizenship Performance* (perilaku menguntungkan organisasi), *Job/Task Citizenship Performance* (perilaku bertahan pada usaha ekstra meskipun dalam keadaan sulit).

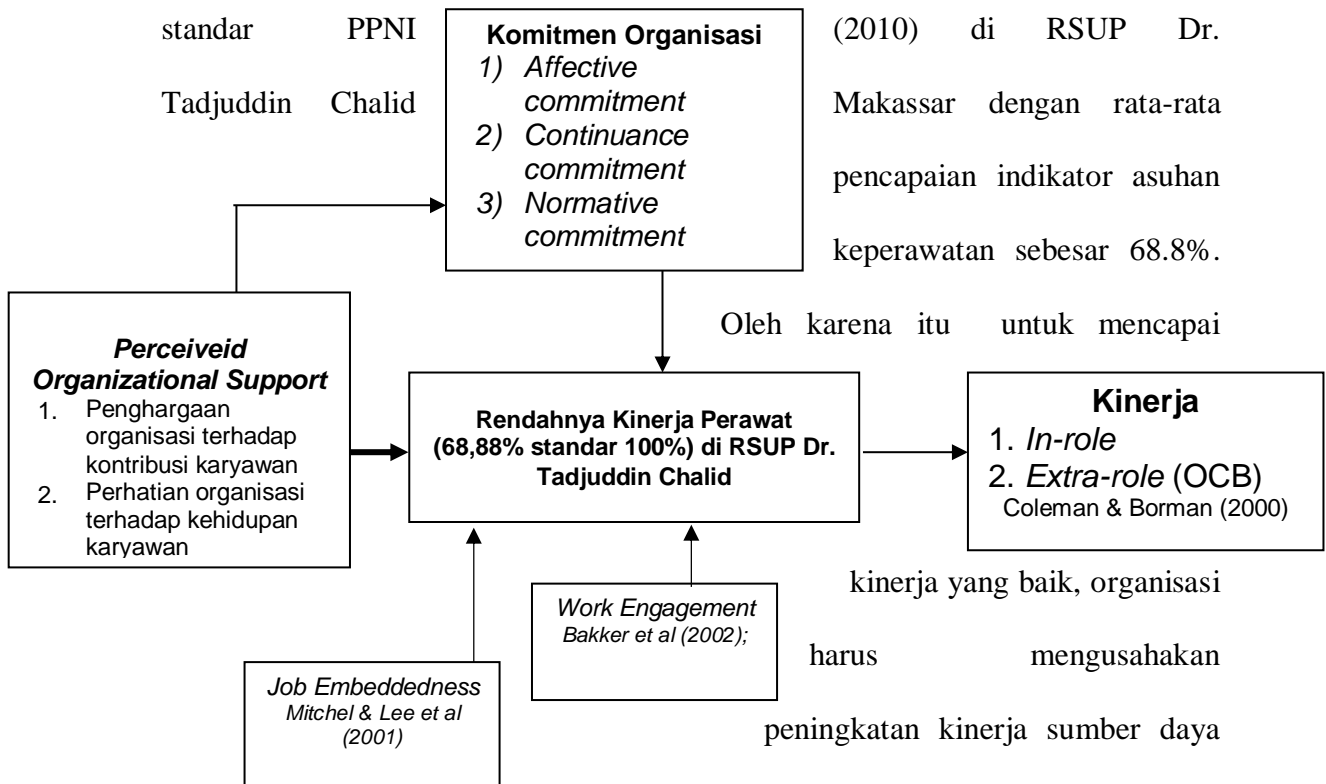
Peneliti mengambil variabel *Perceived Organizational Support*, Komitmen Organizational dan *Organizational Citizenship Behavior* karena berdasarkan data masalah yang didapatkan yaitu tingkat kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dengan rata-rata 68,8% yang berarti dimana hal tersebut belum sesuai standar asuhan keperawatan (100%), Pada tahun 2017, 2018 dan 2019 diketahui jumlah perawat *turnover* di tahun 2019 sebanyak 8,6%. Jumlah perawat *turnover* di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid sebanyak 11,3% orang tahun 2017, dan tahun 2018 menjadi 9,4% orang. Adapun alasan *turnover* tersebut adalah perawat yang pindah dan honorer, adanya keinginan untuk mendapatkan posisi yang lebih baik dan pekerjaan yang lebih baik

apabila pendidikan meningkat serta gaji dan kesempatan promosi yang dirasakan rendah, serta hasil wawancara terdahulu dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat yang masih rendah yaitu sesuai dengan pengukuran kinerja perawat.

Berdasarkan masalah penelitian tersebut, perlu dilakukan analisis untuk melihat Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Komitmen Organizational terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

## **B. Kajian Masalah**

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pada bagian latar belakang bahwa terdapat masalah pada belum tercapainya kinerja perawat berdasarkan standar PPNI Tadjuddin Chalid (2010) di RSUP Dr. Makassar dengan rata-rata pencapaian indikator asuhan keperawatan sebesar 68.8%.



Oleh karena itu untuk mencapai

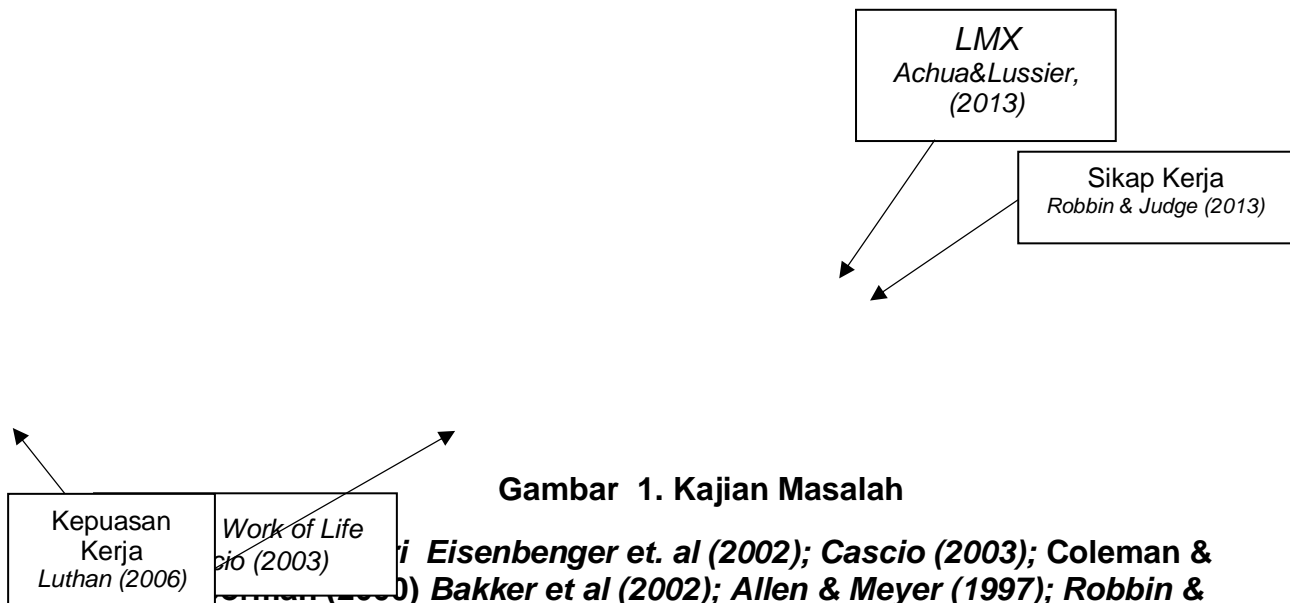
kinerja yang baik, organisasi harus mengusahakan peningkatan kinerja sumber daya

manusia yang sebaik-baiknya pula. Hal ini

disebabkan

karena

pada dasarnya, kinerja sumber daya manusia sangat mempengaruhi kinerja kelompok kerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Usaha pencapaian kinerja yang baik menuntut perilaku pegawai tidak hanya perilaku yang sesuai tanggung jawab formal, tetapi juga perilaku diluar tanggung jawab formal yang disebut dengan perilaku kewargaan/*organizational citizenship behavior (OCB)*. Maka peneliti menggambarkan kajian masalah penelitian berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhi pelayanan sebagai berikut :



**Gambar 1. Kajian Masalah**

**Eisenbenger et. al (2002); Cascio (2003); Coleman & Borman (2000); Bakker et al (2002); Allen & Meyer (1997); Robbin & Judge (2013); Mitchel & Lee et al (2001); Luthan (2006); Bass & Avlio, (2000); Achua & Lussier, (2013)**

Dari kerangka kajian masalah diatas, bahwa beberapa variable yang mempengaruhi penurunan kinerja dapat dilihat dengan menggunakan paradigma ilmu perilaku organisasi yaitu *Perceived Organizational Support* dan *Komitmen Organisasi*. Kedudukan OCB sebagai bentuk perilaku *extra role*, telah menarik perhatian dan perdebatan panjang dikalangan praktisi organisasi, baik peneliti maupun akademisi. OCB digambarkan sebagai perilaku yang ditampilkan oleh karyawan yang tidak terdapat pada deskripsi kerja formal tetapi dapat meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi (Osman et al., 2015). Kinerja organisasi diharapkan akan meningkat dengan adanya OCB dikalangan karwayan sebagai *good citizen*.

Peneliti menggunakan variabel yang dikemukakan oleh Eisenbenger et al (2002), Allen & Meyer (1997) dan Coleman & Borman (2000) karena berdasarkan data masalah dan hasil wawancara yang

didapatkan. OCB dapat menggambarkan “*good soldier syndrome*” (Organ, 1995) dan dapat sangat berharga dalam organisasi serta memberikan kontribusi terhadap kinerja dan keunggulan bersaing dalam organisasi. Individu yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih semangat dalam bekerja sehingga akan bertahan di organisasi (Alizadeh, Zahra, Shataw Darvishi, 2012).

Data dan masalah komitmen organisasi didapatkan rata-rata angka *turnover* tahun 2017-2019 didapatkan pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid yaitu 8,5%. Hasil penelitian yang ditemukan oleh Meyer *et al* (2004) yang menyebutkan adanya kontribusi yang signifikan dari komitmen organisasi dalam memprediksi *turnover*. Hal yang sama juga dipaparkan oleh Labatmediene *et al* (2007) menyatakan bahwa dengan memahami komitmen organisasi dapat mengetahui hubungan antara komitmen organisasi dengan *turnover*.

Memotivasi dan mengelola karyawan dalam suatu organisasi tetap menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh para pemimpin di dunia yang sangat kompetitif. Dengan demikian, untuk keunggulan kompetitif organisasi untuk dipertahankan, manajemen sumber daya manusia yang efektif di samping sikap mereka sangat penting (Ibrahim *et al.*, 2013). Di dalam menganggap, sikap kerja dianggap oleh Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller (2012) sebagai aspek penting dan sentral dari perilaku karyawan. Mereka berpendapat bahwa sikap kerja sangat penting karena mereka memiliki potensi untuk memprediksi perilaku penting. Dengan demikian, mereka menyarankan perlunya integrasi lebih lanjut

antara sikap kerja dengan penelitian di masa depan untuk menjelaskan perilaku karyawan dalam kerangka multidimensi. Oleh karena itu penting untuk dicatat bahwa sikap sumber daya manusia terhadap pekerjaan mereka sangat penting dan ada begitu banyak tantangan yang terkait dengan sikap tersebut termasuk ketidakmampuan manajemen untuk menghadapi pekerjaan tersebut terkait sikap dan bagaimana mereka mempengaruhi perilaku dan kinerja karyawan (Alizadeh, Zahra, Shataw Darvishi, 2012).

Chiu, Huang, Cheng (2015) menekankan pentingnya *organizational support* dalam hubungan antara organisasi dan karyawan; cara di mana sikap kerja dan perilaku karyawan dipengaruhi oleh hubungan antara karyawan dan organisasi dijelaskan dengan menggunakan teori pertukaran sosial. Sering kali teori pertukaran sosial, pemikiran antropomorfik organisasi dan spesifikasi timbal balik digunakan dalam studi dukungan organisasi yang dirasakan. Rasa kewajiban diberikan kepada karyawan melalui spesifikasi timbal balik sehingga mereka dapat memberikan kembali kepada organisasinya. Dengan demikian, kinerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi serta peran perilaku eksternal dapat dipengaruhi oleh dukungan organisasi yang dirasakan. Hasil yang tidak konsisten pada pengaruh dukungan organisasi pada *OCB* telah diidentifikasi dalam literatur. Misalnya, temuan penelitian yang dilakukan oleh Miao (2010) menemukan bahwa kepuasan kerja dan *OCB* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *organizational support*.

Namun, meta-analisis terhadap hasil *organizational support* mengungkapkan bahwa OCB cukup dipengaruhi oleh *organizational support* (Ahmed & Nawaz, 2015). Sebaliknya, Chan Say Yeu (2014) menemukan hubungan yang lemah dan negatif antara dukungan organisasi dan OCB. Karena inkonsistensi yang diidentifikasi dalam literatur, penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan hasil pada dukungan organisasi sebagai faktor prediksi OCB disarankan oleh (Ahmad & Omar, 2015).

Teori *organizational support* digunakan untuk menggambarkan keterikatan emosional karyawan dengan organisasi mereka. Ketika karyawan merasa bahwa mereka diberi dukungan yang baik dari organisasi, karyawan merasa bertanggung jawab untuk menjawab ini, dalam beberapa cara, ke organisasi mereka. Perasaan kewajiban ini meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002). Sejalan dengan teori dukungan organisasi, komitmen dapat diidentifikasi sebagai dampak dari persepsi karyawan mengenai dukungan organisasi (Eisenberger et al., 2001). Hubungan ini dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh Rhoades et al. (2001), menggunakan sampel karyawan dari berbagai organisasi. Studi tersebut menemukan bahwa karyawan yang merasa mendapat dukungan dari organisasinya memiliki rasa kebermaknaan dalam dirinya. Ini meningkatkan komitmen karyawan. Komitmen ini pada akhirnya mendorong karyawan untuk membantu organisasi mencapai tujuannya

dan meningkatkan ekspektasi kinerjanya, yang diperhatikan dan dihargai oleh organisasi.

Komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Komitmen organisasi telah diidentifikasi sebagai faktor prediktor paling sikap dari OCB di antara yang lain (ÜNÜVAR, 2006). Perilaku kewarganegaraan organisasi dapat ditingkatkan oleh organisasi jika mereka mampu mempengaruhi komitmen organisasi (Huang et al., 2012). Komitmen organisasi telah disorot oleh banyak peneliti sebagai penentu signifikan OCB (Allen et al., 2011) (Olowookere, 2014) (Perlis, 2017). Selain itu, kepuasan kerja karyawan serta kesediaannya untuk lebih terlibat dalam OCB dapat ditingkatkan melalui komitmen karyawan terhadap suatu organisasi (Paulin et al., 2006).

Sebaliknya, banyak peneliti lain yang belum dapat menunjukkan bukti adanya hubungan yang signifikan dan positif antara komitmen organisasi dan OCB (Chu et al., 2005);(Perlis, 2017). Terlepas dari kenyataan bahwa banyak penelitian telah dilakukan untuk memeriksa hubungan antara komitmen organisasi dan OCB, terdapat kelangkaan studi simultan dan spesifik tentang hubungan antara fokus dan dimensi komitmen dan OCB (Brito Duarte, 2015) . Selain itu, Dehghani et al. (2015) mengemukakan bahwa penelitian lebih lanjut harus dilakukan



untuk mengetahui hubungan antara OCB dan variabel lain seperti komitmen organisasi. Berdasarkan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti lain, adanya inkonsistensi temuan dan kelangkaan penelitian yang spesifik dan simultan, maka penelitian ini akan dilakukan untuk mengkaji komitmen organisasi sebagai faktor prediktor dari perilaku organisasi. Hal tersebut karena terjadinya *turnover* karyawan sehingga menurunkan komitmen organisasi.

*Perceived organizational support* dapat diartikan sebagai keyakinan staf suatu organisasi bahwa ia menghargai usahanya dan mengutamakan kesejahteraannya (Eisenberger et al., 2016). Karenanya, pendapat staf bahwa kesejahteraan mereka dihargai dan upaya mereka dihargai mengandung dua makna. Yang pertama adalah opini bahwa organisasi mengakui kontribusi mereka. Kedua, persepsi karyawan bahwa kesejahteraan mereka adalah prioritas organisasi (Ahmed & Nawaz, 2015). Individu yang memiliki dukungan organisasi yang tinggi akan memenuhi persyaratan untuk validasi, pengakuan dan identitas sosial, mereka mengharapkan yang luar biasa kinerja dan perilaku dalam organisasi akan dikenali (Eisenberger et al., 2004). Namun demikian, penelitian telah menunjukkan bahwa karyawan yang tingkat dukungan organisasinya tinggi meyakini bahwa organisasi peduli dengan kesejahteraan mereka, dan sebagai reaksi terhadap hal ini, mereka berpartisipasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Eisenberger et al., 2016).

Berdasarkan kajian masalah dan gambaran yang ada maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Komitmen Organizational terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar”.

### **C. Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimana pengaruh *perceived organizational support* terhadap OCB perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid?
- 2) Bagaimana pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid?
- 3) Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid?
- 4) Bagaimana pengaruh langsung dan tidak langsung *perceived organizational support* terhadap OCB melalui komitmen organisasi perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid?

### **D. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Menganalisis pengaruh *perceived organizational support* dan komitmen organisasi terhadap OCB perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

#### **2. Tujuan Khusus**

- 1) Menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap OCB perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

- 2) Menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.
- 3) Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.
- 4) Menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung *perceived organizational support* terhadap OCB melalui komitmen organisasi perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Ilmiah**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumbangsih dalam rangka memperkaya dan memperluas ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kajian perilaku organisasi melalui pengujian teori yang dilakukan.

### **2. Manfaat Praktis**

Hal ini merupakan salah satu bentuk tri darma perguruan tinggi yakni penelitian yang menjadi pengalaman berharga bagi peneliti dalam melatih diri menggunakan cara berpikir secara objektif, ilmiah, kritis, analitik untuk mengkaji teori dan realita yang ada di lapangan.

### **3. Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini digunakan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Selain itu, digunakan untuk menambah

pengalaman yang sangat berharga dalam rangka memperoleh wawasan dan pengetahuan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum *Perceived Organizational Support* (POS)**

Dalam organisasi, interaksi sosial bisa terjadi dalam konteks individu dengan organisasinya. Terkait dengan itu, konsep *perceived organizational support* atau persepsi dukungan organisasi menjelaskan interaksi individu dengan organisasi yang secara khusus mempelajari bagaimana organisasi memperlakukan individu-individu (anggotanya). Berdasarkan teori POS berpendapat bahwa untuk memenuhi kebutuhan sosio-emosional dan untuk menilai manfaat dari peningkatan usaha kerja, karyawan membentuk persepsi umum tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Eisenberger & Huntington, 1986; Rhoades & Eisenberger, 2002)

Teori dukungan organisasi juga menjelaskan proses psikologi yang mendasari akibat dukungan organisasi yang dirasakan (*Perceived Organizational Support*). Pertama, berbasis norma resiprositas, POS seharusnya menghasilkan kewajiban untuk mempedulikan kesejahteraan organisasi dan membantu organisasi dalam bereaksi terhadap tujuan. Kedua, kepedulian, persetujuan, dan kehormatan yang ditunjukkan POS harus memenuhi kebutuhan sosioemosional, yang membuat pekerja menggunakan keanggotaan organisasinya dan status perannya sebagai identitas sosialnya. Ketiga, POS berusaha memperkuat keyakinan

pegawai bahwa organisasi merekognisi dan mereward kinerja yang naik (yaitu harapan *reward-kinerja*).

### **1. Definisi *Perceived Organizational Support***

*Perceived organizational support* didefinisikan sebagai persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi peduli tentang mereka kesejahteraan dan nilai kontribusi mereka. Dukungan organisasi merupakan bagian tak terpisahkan dari hubungan pertukaran sosial antara karyawan dan majikan, karena kandungannya tentang apa yang dilakukan organisasi untuk mereka, setidaknya dalam hal kepercayaan karyawan.

Perlakuan-perlakuan dari organisasi yang diterima oleh karyawan ditangkap sebagai stimulus yang diorganisir dan diinterpretasikan menjadi persepsi atas dukungan organisasi. Persepsi ini akan menumbuhkan tingkat kepercayaan tertentu dari karyawan atas penghargaan yang diberikan organisasi terhadap kontribusi mereka (*valuation of employees contribution*) dan perhatian organisasi pada kehidupan mereka (*care about employees well-being*) (Eisenberger & Huntington, 1986). Tingkat kepercayaan karyawan terhadap dukungan organisasi ini akan dipengaruhi oleh evaluasi mereka atas pengalaman dan pengamatan tentang cara organisasi memperlakukan karyawan-karyawannya secara umum.

### **2. Dimensi – Dimensi *Perceived Organizational Support* (POS)**

Persepsi terhadap dukungan organisasi diukur dengan

menggunakan skala yang dikembangkan oleh Eisenberger & Huntington (1986) yaitu berdasarkan faktor-faktor yang terdiri atas :

- a. Penghargaan organisasi terhadap kontribusi Pegawai (*valuation of employee's contribution*)
- b. Perhatian organisasi terhadap kehidupan Pegawai (*care about employee's well-being*).

Bentuk-bentuk dukungan ini pun berkembang dari mulai yang bersifat ekstrinsik (material) seperti gaji, tunjangan, bonus, dan sebagainya; hingga yang bersifat intrinsik (non material), seperti perhatian, pujian, penerimaan, keakraban, informasi dan pengembangan diri. Menurut Rhoades & Eisenberger (2002), bentuk umum yang dapat di rasakan oleh karyawan adanya dukungan organisasi meliputi :

- a. Keadilan struktural dan prosedural yang menyangkut cara yang digunakan untuk menentukan pendistribusian sumber daya manusia diantara karyawan, keadilan yang berkaitan dengan aturan-aturan formal dan kebijakan bagi karyawan, keadilan dalam penerimaan informasi yang akurat. Keadilan sosial dapat disebut juga keadilan interaksional, hal ini berkaitan dengan cara organisasi memperlakukan karyawan dengan hormat dan bermartabat.
- b. Dukungan supervisor yang memaparkan sejauh mana supervisor memiliki perhatian terhadap karyawan dan peduli terhadap

kesejahteraan karyawan. Dukungan supervisor memiliki kaitan erat dengan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi, karena supervisor sebagai agen organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan.

- c. Penghargaan dari organisasi dapat meliputi gaji, tunjangan, bonus, promosi, pelatihan/pengembangan diri.
- d. Kondisi kerja yang nyaman dan aman bagi Pegawai.

Organisasi memandang dukungan sebagai perlakuan pribadi yang menguntungkan dan memiliki hasil yang bermanfaat bagi keduanya yaitu karyawan dalam hal kepuasan kerja dan organisasi dalam hal kinerja karyawan dan retensi pekerjaan. Proses dari dukungan organisasi ini menciptakan hasil yang baik bagi pegawai yaitu peningkatan kepuasan jabatan dan mood positif. Dan bagi organisasi yaitu meningkatnya komitmen afektif dan kinerja, dan berkurangnya *turnover* (Rhoades & Eisenberger, 2002).

### **3. Pengukuran *Perceived organizational Support* (POS)**

*Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS) yang dikembangkan oleh Eisenberger & Huntington (1986) terdiri dari 36 item pertanyaan untuk mengukur POS. Rhoades & Eisenberger (2002) membentuk versi pendek dari SPOS (8 item pertanyaan) karena unidimensionality dan reliabilitas internal yang tinggi.



(1) Penghargaan organisasi terhadap kontribusi karyawan (*valuation of employee's contribution*), dengan indikator pengukuran:

- a. Organisasi menghargai kontribusi karyawan
- b. Organisasi mengapresiasi usaha ekstra yang dilakukan karyawan
- c. Organisasi memperhatikan keluhan karyawan
- d. Organisasi memberikan *reward* terhadap karyawan yang berprestasi dan mengangkat nama baik organisasi

(2) Perhatian organisasi terhadap kehidupan karyawan (*care about employee's well-being*), dengan indikator pengukuran:

- a. Organisasi peduli dengan keinginan karyawan
- b. Organisasi memperhatikan kepuasan karyawan
- c. Organisasi peduli dalam memberikan perhatian-perhatian kecil kepada karyawan
- d. Organisasi bangga dengan prestasi kerja karyawan

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dukungan organisasi adalah bentuk perlakuan organisasi kepada karyawan sebagai bentuk perhatian dan penghargaan atas kerja keras karyawannya baik diberikan dalam bentuk *financial* maupun *non financial*. Perlakuan dari organisasi ini menciptakan hasil yang baik bagi karyawan yaitu peningkatan kepuasan jabatan dan mood positif

maupun bagi organisasi yaitu meningkatnya komitmen dan kinerja karyawan.

## **B. Tinjauan Umum Komitmen Organisasi**

### **1. Pengertian**

Komitmen organisasi merupakan sesuatu yang lahir dalam diri setiap individu yang memiliki peranan sangat penting bagi keberlanjutan suatu organisasi. Apabila komitmen yang dimiliki oleh individu dalam bekerja tinggi maka keberhasilan mencapai tujuan perusahaan itu akan semakin baik. Menurut Meyer & Allen (1991) merumuskan suatu definisi mengenai komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Sedangkan komitmen organisasi sering didefinisikan sebagai berikut, menurut (Luthans, 2006).

- a. Keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu
- b. Keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi
- c. Keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi

Jadi, komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Menurut (Mowday *et al*, 1982) komitmen organisasi didefinisikan sebagai keyakinan yang

kuat dalam tujuan organisasi, dan nilai-nilai, kesediaan untuk melakukan banyak usaha atas nama organisasi dan keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi. Selanjutnya pendapat lain dari (Robbins & Judge, 2008) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen adalah sikap yang mengaplikasikan keterlibatan karyawan kepada perusahaan, ditunjukkan dengan tingkat kerja yang tinggi dan mengikuti nilai-nilai yang ada di dalam organisasi serta tidak mudah melepaskan pekerjaannya.

## **2. Komponen Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi merupakan wujud loyalitas seorang individu terhadap organisasi dimana akan selalu memposisikan diri dalam keberlangsungan aktivitas organisasi sehingga hal itu perlu diperhatikan komponen yang terdapat pada komitmen organisasi. Dikarenakan komitmen organisasi bersifat multidimensi, maka terdapat perkembangan dukungan untuk tiga model komponen yang diajukan oleh Meyer & Allen (1991). Ketiga model komponen tersebut adalah.

- a. Komitmen afektif adalah keterikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi.
- b. Komitmen kelanjutan adalah komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini

memungkinkan karena kehilangan senioritas atas promosi atau benefit.

- c. Komitmen normatif adalah perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi. Tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan setiap individu. Menunjukkan hubungan yang positif antara komitmen organisasi dengan hasil yang diinginkan seperti kinerja yang tinggi, tingkat pergantian karyawan rendah, dan tingkat ketidakhadiran yang rendah. Selain itu terdapat bukti bahwa komitmen karyawan berhubungan dengan hasil lain yang diinginkan, seperti persepsi iklim organisasi yang hangat dan mendukung, anggota tim yang dapat berkerjasama dengan baik dan saling membantu.

### **3. Pedoman untuk Meningkatkan Komitmen Organisasi**

Berikut ini, Dessler (2015) memberikan beberapa poin pernyataan sebagai pedoman khusus untuk mengimplementasikan sistem manajemen yang mungkin dapat membantu dalam memecahkan masalah dan meningkatkan komitmen organisasi pada diri karyawan.

- a. Berkomitmen pada nilai utama manusia. Hal ini dilakukan dengan membuat aturan tertulis, memilih manajer yang baik dan tepat dan mempertahankan komunikasi.
- b. Memperjelas dan mengomunikasikan misi. Hal ini dilakukan dengan memperjelas misi dan ideologi, berkharisma, menggunakan praktik perekrutan berdasarkan nilai, menekankan orientasi berdasarkan nilai stres dan pelatihan, membentuk tradisi.

- c. Menjamin keadilan organisasi. Memiliki prosedur untuk penyampaian keluhan atau masukan yang komprehensif dan menyediakan komunikasi dua-arah yang ekstensif.
- d. Menciptakan rasa komunitas. Hal ini dengan membangun homogenitas berdasarkan nilai, keadilan, menekankan kerja sama, saling mendukung, kerja tim dan dapat berkumpul bersama.
- e. Mendukung perkembangan karyawan. Hal ini dengan melakukan aktualitas, memberikan pekerjaan menantang pada tahun pertama, memajukan dan memperdayakan, mempromosikan dari dalam, menyediakan aktivitas perkembangan, menyediakan keamanan kepada karyawan tanpa jaminan.

Dari uraian pendapat ahli diatas, disimpulkan bahwa berbagai permasalahan mengenai komitmen karyawan terhadap organisasi atau perusahaan dengan memperbaiki sistem manajemen komitmen organisasi yaitu berkomitmen pada nilai utama manusia, memperjelas dan mengomunikasikan misi, menjamin keadilan organisasi, menciptakan rasa komunitas dan mendukung perkembangan karyawan.

#### **4. Dimensi Komitmen Organisasi**

Permasalahan mengenai komitmen yang ada di organisasi atau perusahaan dapat diatasi dengan terlebih dulu memperhatikan dimensi-dimensi yang ada pada komitmen organisasi. Hal ini diuraikan oleh beberapa pendapat para ahli sebagai berikut. Allen & Meyer (1990),

mengemukakan bahwa terdapat tiga dimensi terpisah komitmen organisasi, yaitu.

- a) Komitmen Afektif (*Affective commitment*) yaitu keterikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi.
- b) Komitmen normatif (*Normative commitment*) yaitu nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut.
- c) Komitmen Berkelanjutan (*Continuance commitment*) yaitu komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi.

Menurut Mowday *et al.* (1982) mengemukakan dimensi komitmen organisasi, yaitu.

- a) Keyakinan yang kuat serta penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi
- b) Kesiapan untuk bekerja keras
- c) Keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi

### **C. Tinjauan Umum *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

*Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan konstruksi yang terkenal dalam perilaku organisasi saat pertama kali diperkenalkan sekitar 20 tahun yang lalu dengan dasar teori disposisi atau kepribadian dan sikap kerja. Organisasi yang sukses membutuhkan pekerja yang

melakukan lebih dari tanggung jawab pekerjaan biasa mereka yang akan memberikan kinerja di atas harapan (Luthans, 2006).

### 1. Pengertian **OCB**

Robbins & Judge (2013) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif. Jha & Jha (2010) menyatakan bahwa OCB ditandai dengan usaha dalam bentuk apapun yang dilakukan berdasarkan kebijaksanaan pegawai yang memberikan manfaat bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun. Pemerintah mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal dan secara bertingkat akan mempromosikan fungsi organisasi yang efektif (Luthans, 2006).

Menurut Organ (1988), OCB adalah perilaku yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung/ eksplisit diakui oleh sistem reward formal. Definisi lain, perilaku yang membangun, tetapi tidak termasuk dalam job description formal karyawan. Menurut Podsakoff and MacKanzie (2000), OCB juga sering diartikan sebagai suatu perilaku yang melebihi kewajiban formal (*extra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya, seseorang yang memiliki OCB yang tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari masing-

masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan organisasi, seperti membantu rekan kerja disaat jam istirahat dengan sukarela. Dari beberapa definisi yang dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa OCB dapat dikatakan sebagai: (1) sesuatu yang sifatnya sukarela; (2) tindakan demi kepentingan umum; (3) tidak ada perintah untuk melakukan tindakan tertentu; (4) tidak ada sistem reward terhadap tindakan yang dilakukan.

## **2. Pentingnya OCB**

Pentingnya suatu organisasi dalam memiliki karyawan dengan perilaku OCB yang tinggi dapat dijelaskan melalui beberapa manfaat seperti yang dijabarkan sebagai berikut (Posdakoff et al., 2000).

### **a) Meningkatkan produktivitas rekan kerja**

1) Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya dan pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas rekan tersebut.

2) Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan best practice ke seluruh unit kerja atau kelompok.

### **b) Menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan**

1) Karyawan yang saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan, tidak perlu keterlibatan seorang



manajer. Akibatnya, manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain yang lebih penting.

- 2) Karyawan yang menampilkan conscientiousness yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka.
  - 3) Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut.
  - 4) Karyawan yang menampilkan perilaku sportmanship akan sangat menolong manajer untuk tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan kecil.
- c) Meningkatkan produktivitas manajer
- 1) Karyawan yang menampilkan perilaku civic virtue akan membantu manajer mendapatkan saran dan atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut dalam rangka meningkatkan efektivitas unit kerja.
  - 2) Karyawan sopan dan menghindari konflik dengan rekan kerja akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.
- d) Membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok
- 1) Keuntungan perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral dan cohesiveness kelompok, sehingga anggota kelompok/

manajer tidak perlu lagi menghabiskan energi dan waktu dalam rangka pemeliharaan fungsi kelompok.

- 2) Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
- e) Dapat menjadi sarana efektif untuk mengoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja
- 1) Menampilkan perilaku *civic virtue* (menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.
  - 2) Menampilkan perilaku *courtesy* (saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.
- f) Meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
- 1) Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan cohesiveness kelompok serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok. Hal ini tentunya akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi untuk mempertahankan bahkan menarik karyawan-karyawan yang baik.

- 2) Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku sportmanship (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada perusahaan.
- g) Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
- 1) Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat sehingga akan meningkatkan stabilitas dari kinerja unit kerja.
  - 2) Karyawan yang conscientiousness cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
- h) Meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.
- 1) Karyawan yang mempunyai hubungan dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana cara untuk merespon perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.
  - 2) Karyawan yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di perusahaan akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh perusahaan.

- 3) Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan perusahaan dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

### 3. Faktor-faktor terkait *OCB*

Faktor-faktor *OCB* secara garis besar ada dua yaitu faktor dari dalam diri individu (*internal*) dan luar diri individu (*eksternal*). Faktor *internal* antara lain moral, motivasi kerja, dan sikap positif, sedangkan faktor *eksternal* antara lain sistem manajemen, sistem kepemimpinan dan karakteristik organisasi (Siders et al., 2001).

Menurut Podsakoff et al (2000), faktor-faktor yang mempengaruhi *OCB* dapat diidentifikasi sebagai berikut.

- a) Karakteristik individu (meliputi kepuasan kerja, komitmen, persepsi terhadap organisasi, motivasi dan kepribadian)
- b) Karakteristik tugas
- c) Karakteristik organisasi (meliputi budaya dan iklim organisasi, dukungan organisasional, kohesivitas kelompok)
- d) Karakteristik kepemimpinan (meliputi dukungan dan perilaku kepemimpinan, kualitas hubungan atasan dengan bawahan).

### 4. Dimensi-dimensi *OCB*

Mengenai pengukuran *OCB*, Smith et al (1983) mengembangkan enam belas item skala pengukuran perilaku. Analisis faktor yang dilakukan menyatakan *OCB* terdiri dari dua

dimensi, yaitu altruism dan generalized compliance. Selanjutnya Organ (1988) menambahkan dimensi lainnya dan istilah OCB lebih dikenal dengan dimensi sebagai berikut.

a. *Altruism* (kerjasama tim)

Perilaku dalam menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang dihadapi baik mengenai tugas organisasi maupun masalah pribadi. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajibannya. Contohnya, menggantikan rekan kerja yang tidak masuk, membantu pelanggan jika mereka butuh bantuan.

b. *Conscientiousness* (disiplin dalam bekerja)

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban/ tugas pegawai. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan ke depan dari panggilan tugas. Seperti tiba lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai.

c. *Sportmanship* (tidak mengeluh dalam bekerja)

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan/keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi sportmanship akan meningkatkan iklim positif diantara pegawai. Pegawai akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan. Seperti kemauan untuk

bertoleransi tanpa mengeluh dan tidak membesar-besarkan permasalahan diluar proporsinya.

d. *Courtesy* (menjaga citra perusahaan)

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerja sehingga akan terhindar dari masalah interpersonal. Seseorang dengan *courtesy* adalah orang-orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain, seperti senantiasa mengikuti perubahan dan perkembangan organisasi serta membuat pertimbangan dalam menilai apa yang baik untuk kelangsungan organisasi.

e. *Civic Virtue* (profesional dalam menggunakan aset)

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni, seperti keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi dan memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting.

Peneliti selanjutnya, Williams & Anderson (1991) menggolongkan lima dimensi Organ (1988) ke dalam dua dimensi besar sebagai berikut.

a. OCB-Organizational

Perilaku-perilaku yang memberikan manfaat bagi organisasi pada umumnya, seperti kehadiran di tempat kerja melebihi norma yang berlaku dan mentaati peraturan-peraturan informal yang ada untuk memelihara ketertiban.

b. OCB-Individual

Perilaku-perilaku yang secara langsung memberikan manfaat bagi individu lain dan secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada organisasi, seperti membantu rekan yang tidak masuk kerja dan mempunyai perhatian secara pribadi pada karyawan lain.

Kedua bentuk perilaku tersebut akan meningkatkan fungsi organisasi dan berjalan melebihi jangkauan dari deskripsi pekerjaan yang resmi. Aspek-aspek OCB seperti *altruism*, *courtesy*, *peacekeeping* dan *cheerleading* termasuk dalam kategori OCB-I (OCB-Individual), sementara *conscientiousness*, *civic virtue* dan *sportsmanship* dikategorikan sebagai OCB-O (*OCB-Organizational*). Dyne et al., (2014) memberikan konseptualisasi OCB yang berbasis pada filosofi politik dan teori politik modern. Dengan menggunakan perspektif teoritis ini, mereka mengemukakan tiga bentuk OCB yaitu:

- a) Ketaatan (*Obedience*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi.
- b) Loyalitas (*Loyalty*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi.

c) Partisipasi (*Participation*), menggambarkan kemauan karyawan untuk aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi. Partisipasi terdiri dari:

- 1) Partisipasi sosial yang menggambarkan keterlibatan karyawan dalam urusan dan aktivitas sosial organisasi. Contohnya, selalu menaruh perhatian pada isu-isu aktual atau menghadiri pertemuan-pertemuan tidak resmi.
- 2) Partisipasi fungsional, yang menggambarkan kontribusi karyawan yang melebihi standar kerja yang diwajibkan. Misalnya, kesukarelaan melaksanakan tugas ekstra, bekerja lembur untuk menyelesaikan proyek penting, atau mengikuti pelatihan tambahan yang berguna.

Van Scotter & Motowidlo (1996) membedakan OCB dalam dua dimensi, yaitu *interpersonal facilitation* dan *job dedication*. Penelitian selanjutnya mengenai OCB dilakukan tahun 2000 oleh Coleman & Borman yang mengusulkan tiga dimensi OCB, yaitu *interpersonal citizenship performance*, mengacu pada perilaku anggota lain dalam organisasi yang bermanfaat terhadap organisasi (*altruism & courtesy*), *organizational citizenship performance*, mengacu pada perilaku menguntungkan organisasi (*sportsmanship, civic virtue & conscientiousness*) dan *job/ task citizenship performance*, mengacu pada perilaku ingin memaksimalkan pelayanan dengan menginvestasikan usaha, tekun dan dedikasi terhadap pekerjaannya.



Coleman & Borman (2000) kemudian mendefinisikan ulang tiga kategori tersebut. Definisi kategori direvisi menjadi *Interpersonal Citizenship Performance*, *Organizational Citizenship Performance* dan *Job/Task Citizenship Performance*. Pertama, *Interpersonal Citizenship Performance* adalah perilaku membantu orang lain dengan menawarkan saran, kemudian mengajarkan mereka pengetahuan dan keterampilan yang berguna namun tanpa mengesampingkan tugasnya, serta memberikan dukungan sosial untuk masalah pribadi mereka.

*Interpersonal Citizenship Performance* juga ditunjukkan dengan bersikap kooperatif ketika menerima pendapat dari orang lain dan menginformasikan kepada mereka ketika ada acara kemudian menempatkan tujuan tim di atas kepentingan pribadi. Kemudian personal support mempengaruhi individu dengan menunjukkan perhatian, kesopanan, dan bijaksana dalam berhubungan dengan orang lain serta memotivasi dan menunjukkan kepercayaan kepada mereka.

Kedua, *Organizational Citizenship Performance* adalah perilaku mewakili organisasi dengan melakukan pembelaan serta promosi, kemudian mengekspresikan kepuasan dan menunjukkan kesetiaan dengan berada di dalam organisasi meskipun mendapatkan kesulitan. Menunjukkan dukungan terhadap misi dan tujuan organisasi, mematuhi peraturan dan prosedur organisasi serta memberikan saran merupakan bagian dukungan terhadap organisasi.

Ketiga, *Job/Task Citizenship Performance* adalah perilaku bertahan pada usaha ekstra meskipun dalam keadaan sulit. *Job/Task Citizenship Performance* ditunjukkan dengan mengambil inisiatif dengan melakukan semua pekerjaan untuk mencapai tujuan bahkan jika bukan bagian dari tugas dan menemukan kinerja tambahan yang produktif ketika tanggungjawab terhadap tugas sudah selesai. Dengan demikian, *Job/Task Citizenship Performance* dapat membangun pengetahuan dan kemampuan dalam mengambil keuntungan atas peluang didalam dan diluar organisasi serta menggunakan waktu dan sumber daya dengan baik.

#### D. Matriks Penelitian Terdahulu

**Tabel 2 Matriks Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
1	Cheung, F.Y Millissa. 2013.  Leadership & Organization Development Journal. Vol. 34, No. 6, pp. 551-572. (Cheung, 2013)	The Mediating Role of Perceived Organizational Support in the Effects of Interpersonal and Informational Justice on Organizational Citizenship Behaviors	untuk mengetahui bagaimana dukungan organisasi yang dirasakan (POS) memediasi efek keadilan informasional dan interpersonal pada perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB).	1. <i>Perceived Organizational Support</i> 2. <i>Interpersonal justice,</i> 3. <i>Informational justic</i> 4. <i>Organizational Citizenship Behaviors</i>	Penelitian Kuantitatif. Data dikumpulkan secara acak dari 159 supervisor dari tiga perusahaan teknik di Hong Kong di lokasi dan periode waktu yang berbeda.	Hasil pemodelan persamaan struktural menunjukkan bahwa POS sepenuhnya memediasi efek keadilan interpersonal dan informasional terhadap perilaku kewarganegaraan yang diarahkan pada organisasi (OCBO) dan anggotanya (OCBI).
2	Mageshkumar, S. D. 2016.  The	Influence of Perceived Organizational Support, Organizational Commitment on	Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional dan persepsi	1. Perceived Organizational Support 2. Organizational Commitment 3. Organizational	Penelitian kuantitatif. sampelnya terdiri dari 113 laki-laki eksekutif pemasaran dari	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap perilaku warga

Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
	International Journal of Indian Psychology. Vol. 4, Issue 1, No. 81, pp. 195-201. (DeviMageshkumar, 2016)	Organizational Citizenship Behavior among Marketing Executives”.	dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi di kalangan eksekutif pemasaran	Citiizenship Behavior	departemen penjualan dan pemasaran di sebuah Organisasi Ritel dengan pengalaman lebih dari satu tahun	organisasi; Tidak ada pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasional dan tidak pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional mempengaruhi perilaku kewargaan organisasional di kalangan eksekutif pemasaran.
3	Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., Rhoades,	Reciprocation of Perceived Organizational Support.	Untuk mengetahui peran timbal balik dalam hubungan dukungan organisasi	1. <i>Perceived Organizational Support</i> 2. <i>Organizational comittmen</i> 3. <i>Job performance</i>	Penelitian Kuantitatif dengan sampel 400 orang karyawan	(a) POS berhubungan positif dengan kewajiban karyawan untuk peduli tentang kesejahteraan organisasi dan membantu organisasi

Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
	Linda. 2001  Journal of Applied Psychology. Vol. 86, No. 1, pp. 42-51  (Eisenberger et al., 2001)		yang dirasakan (POS) dengan komitmen organisasi afektif karyawan dan kinerja			mencapai tujuannya; (b) merasa kewajiban memediasi asosiasi POS dengan komitmen afektif, spontanitas organisasi, dan kinerja dalam peran; dan (c) hubungan antara POS dan kewajiban yang dirasakan meningkat dengan penerimaan karyawan terhadap norma timbal balik sebagaimana diterapkan pada organisasi. Mood positif juga memediasi hubungan POS dengan komitmen afektif dan spontanitas organisasi.
4	Eisenberger, Robert and Rhoades, Linda. 2002.  Journal of	Perceived Organizational Support: A Review of the Literature	Untuk menganalisis Perceived Organizational Support yang dirasakan	1. Perceived Organizational Support	Literature Review. Para penulis meninjau lebih dari 70 studi tentang keyakinan karyawan bahwa organisasi	POS berhubungan positif dengan kepuasan kerja, suasana hati yang positif), komitmen afektif, kinerja, dan perilaku penarikan yang

Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
	Applied Psychology. Vol. 87, No. 4, pp. 698–714		karyawan		menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka (dukungan organisasi yang dirasakan; POS).	berkurang). Hubungan ini bergantung pada proses yang diasumsikan oleh teori dukungan organisasi: keyakinan karyawan bahwa tindakan organisasi adalah kebijaksanaan, perasaan kewajiban untuk membantu organisasi, pemenuhan kebutuhan sosioemosional, dan harapan penghargaan dalam kinerja
5	Liu, Yuwen. 2009.  Jurnal Personnel Review. Vol. 38, No. 3, pp. 307-319. (Liu, 2009)	“Perceived Organizational Support and Expatriate Organizational Citizenship Behavior	untuk menguji secara empiris hubungan antara dukungan organisasi, komitmen afektif, dan perilaku warga organisasi	1. Perceived Organizational Support 2. Organizational Citizenship Behavior	Penelitian Kuantitatif. Data dari 162 ekspatriat, yang bekerja di 37 anak perusahaan multinasional yang berlokasi di China	dukungan organisasi yang dirasakan (POS) dari kedua perusahaan induk dan anak perusahaan secara signifikan berhubungan dengan komitmen afektif dan OCB yang diarahkan organisasi. Hasil juga menunjukkan

Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
			(OCB)			bahwa komitmen afektif bertindak sebagai mediator dari hubungan antara POS perusahaan induk dan OCB yang diarahkan organisasi
5	Osman, Abdullah., Othman, Y.H., Rana, S. M. S., Solaiman, M., Lal, B. 2015.  Asian Social Science; Vol. 11, No. 21; 2015.  (Osman et al., 2015)	"The Influence of Job Satisfaction, Job Motivation & Perceived Organizational Support Towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Perspective of American-Based Organization in Kulim, Malaysia".	untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja, motivasi kerja dan dukungan organisasi yang dirasakan mempengaruhi OCB pada Perusahaan Amerika di Kulim, Malaysia	1. organizational citizenship behavior (OCB), 2. job satisfaction, 3. job motivation and 4. perceived organizational support (POS)	Penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan dari 300 karyawan dari tiga organisasi berbeda. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan kuesioner terstruktur	kepuasan kerja, motivasi kerja dan dukungan organisasi yang dirasakan memiliki korelasi yang sangat positif dengan perilaku warga organisasi. Namun, Perceived Organizational Support memiliki korelasi tertinggi dengan OCB. Hal ini terjadi karena ketika karyawan mendapat dukungan dari organisasi, maka mereka akan terangkat untuk berprestasi lebih baik bagi organisasi. Dukungan dalam hal

Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
						penghargaan dan insentif dapat semakin meningkatkan tingkat motivasi karyawan.
6	Antony, J. M. (2013).  International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research, 2(3). (Antony, 2013)	The Influence of Emotional Intelligence on Organizational Commitment and OCB.	untuk mengetahui pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Organizational Commitment</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .	1. <i>Emotional Intelligence</i> 2. <i>Organizational Commitment</i> 3. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Penelitian kuantitatif. Studi ini menggunakan sampel 115 Eksekutif yang bekerja di FCI OEN Connectors, Cochin, Kerala.	Terdapat pengaruh positif <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Organizational Commitment</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> . Terdapat pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
7	Arshadi, N., & Hayavi, G. (2011).  Procedia - Social and Behavioral Sciences, 84, 739-	The Effect of Perceived Organizational Support on Affective Commitment and Job Performance: Mediating role of OBSE.	untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen afektif dan	1. POS, 2. OBSE, 3. affective commitment 4. job performance;	Penelitian Kuantitatif. Responden survei meliputi 318 karyawan dari National Iranian Drilling Company (NIDC) di Ahvaz, Iran, yang dipilih	persepsi dukungan organisasi (POS) berpengaruh terhadap harga diri berbasis organisasi (OBSE), persepsi dukungan organisasi (POS) berpengaruh terhadap komitmen afektif.

Bersambung



Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
	743.		prestasi kerja, dengan peran mediasi dari harga diri berbasis organisasi (OBSE).		dengan metode simple random sampling.	persepsi dukungan organisasi (POS) berpengaruh terhadap kinerja pekerjaan.
8	Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, JB, and Bachrach, D.G.,(2000),  Journal of Management, 26, 513-563.	“Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research”,	mengkaji literatur tentang perilaku warga organisasi dan konstruksi terkait lainnya.	1. <i>Organizational citizenship behaviors</i>	Penelitian Kuantitatif.	penelitian OCB domain pada manajemen terkait seperti manajemen sumber daya manusia, hubungan industri dan perburuhan, manajemen strategis, bisnis internasional, dan kepemimpinan
9	Darolia.C.R, Kumari Parveen and Darolia Shashi (2010)	“Perceived organizational support, work motivation and organizational commitment as determinants of	Studi ini mengeksplorasi sejauh mana dukungan organisasi yang dirasakan,	1. <i>Perceived organizational support</i> , 2. <i>work motivation</i> 3. <i>Organizational commitment</i> 4. <i>job performance</i>	Penelitian kuantitatif. 231 pekerja terampil laki-laki (28-45 tahun) dari berbagai unit National Fertilizer Ltd. India	Ada hubungan positif antara POS, OC, dan WM serta kontribusinya yang signifikan dalam menentukan prestasi kerja. Di antara ketiga kelas variabel prediktor,

Bersambung

Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
	Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, Vol.36, No.1. (Darolia et al., 2010)	job performance”.	motivasi kerja, dan komitmen organisasi memprediksi perbedaan individu dalam prestasi kerja pekerja		berpartisipasi dalam penelitian ini	POS menunjukkan korelasi tertinggi dengan prestasi kerja diikuti oleh WM mengukur keuntungan moneter, dan komitmen afektif
10	Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L., and Topolnytsky, L., (2002). Journal of Vocational behavior, 61, 20-52.	Affective, continuance and normative commitment to the organization: A meta analysis of antecedents, correlates and consequences	untuk menilai (a) hubungan antara afektif, kontinuitas, dan komitmen normatif terhadap organisasi dan (b) hubungan antara tiga bentuk komitmen dan variabel yang diidentifikasi sebagai anteseden, korelasi, dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>affective, continuance, and</i></li> <li>2. <i>normative</i></li> <li>3. <i>organizational commitment;</i></li> <li>4. <i>work conditions;</i></li> <li>5. <i>turnover;</i></li> <li>6. <i>organizational behavior.</i></li> </ol>	Meta Analysis	ketiga bentuk komitmen terkait namun dapat dibedakan satu sama lain serta dari kepuasan kerja, keterlibatan kerja, dan komitmen kerja. Komitmen afektif dan kontinuitas umumnya berkorelasi seperti yang diharapkan dengan variabel anteseden yang dihipotesiskan; tidak ada anteseden unik dari komitmen normatif yang diidentifikasi. Juga, seperti yang diharapkan,

Bersambung

Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
			konsekuensi dalam Meyer dan Allen (1991) Model Tiga Komponen			ketiganyabentuk komitmen terkait negatif dengan kognisi penarikan dan pergantian, dan komitmen afektif memiliki korelasi terkuat dan paling menguntungkan dengan organisasi yang relevan (kehadiran, kinerja, dan perilaku kewarganegaraan organisasi) dan hasil yang relevan dengan karyawan (stres dan pekerjaan-keluarga). Komitmen normatif juga dikaitkan dengan hasil yang diinginkan, meskipun tidak terlalu kuat. Komitmen kelanjutan tidak terkait, atau terkait secara negatif, dengan hasil ini.
11	Erkutlu, H.	"The moderating	untuk menguji	1. <i>organizational</i>	Penelitian	hubungan yang lebih

Bersambung

Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
	(2011), Journal, Vol. 32 No. 6, pp. 532-554	role of organizational culture in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors”, Leadership & Organization Development	apakah budaya organisasi memoderasi hubungan antara perilaku warga organisasi (OCB) dan persepsi keadilan.	1. <i>culture</i> 2. <i>organizational justice</i> 3. <i>organizational citizenship behaviors</i> 4. <i>Leadership</i> 5. <i>Organization Development</i>	kuantitatif. Data dikumpulkan dari 618 dosen di sepuluh universitas di Turki.	kuat antara keadilan interaksional dan OCB untuk organisasi yang lebih tinggi dalam menghormati orang dan hubungan yang lebih lemah antara OCB untuk organisasi yang lebih tinggi dalam orientasi tim
12	Loi, R., Ngo, H.Y. and Foley, S. (2006), Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol. 79 No. 1, pp. 101-	“Linking employees’ justice perceptions to organizational commitment and intentions to leave: the mediating role of perceived organizational support”,	studi ini meneliti hubungan antara persepsi keadilan karyawan, dukungan organisasi yang dirasakan (POS), komitmen organisasi dan	1. <i>justice perceptions</i> 2. <i>organizational commitment</i> 3. <i>intentions to leave</i> 4. <i>perceived organizational support</i>	Penelitian kuantitatif. sampel dari 514 pengacara yang berpraktik di Hong Kong	keadilan prosedural dan distributif berkontribusi pada pengembangan POS, dan POS memediasi pengaruhnya terhadap komitmen organisasi dan niat untuk keluar. Seperti yang diharapkan, komitmen organisasi berhubungan negatif dengan niat untuk keluar.

Bersambung

Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
	120		niat untuk pergi.			
13	Anneswary Kalidass1 & Arsiah Bahron1 2015  International Journal of Business Administration Vol. 6, No. 5; 2015	The Relationship between Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Employee Turnover Intention	untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan supervisor, dukungan organisasi dan komitmen organisasi terhadap intensi turnover karyawan	1. <i>perceived organizational support</i> , 2. <i>perceived supervisor support</i> , 3. <i>organizational commitment</i> , 4. <i>employees' turnover intention</i>	Penelitian kuantitatif 260 responden yang dipilih dari 8 hotel berbintang tiga di kawasan Kota Kinabalu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dukungan supervisor, persepsi dukungan organisasi dan komitmen organisasi terhadap intensi turnover karyawan.
14	KYOUNG YONG KIM1 , ROBERT EISENBERGER2 * AND KIBOK BAIK3  2016	Perceived organizational support and affective organizational commitment: Moderating influence of perceived organizational	Untuk mengetahui Dukungan organisasi yang dirasakan (POS), yang melibatkan persepsi karyawan bahwa	1. <i>perceived organizational support</i> ; 2. <i>organizational commitment</i> ; 3. <i>organizational competence</i> ; 4. <i>leadership behaviors</i> ; 5. <i>job</i>	Penelitian kuantitatif.	POC memperkuat hubungan antara POS dan AC dan bahwa hubungan ini dibawa ke kinerja peran ekstra. Lebih jauh, struktur inisiasi pemimpin berkontribusi lebih banyak pada POC daripada POS,

Bersambung

Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
	Journal of Organizational Behavior, J. Organiz. Behav. 37, 558–583 (2016)	competence	organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan	<i>performance</i>		sedangkan pertimbangan pemimpin berkontribusi lebih banyak pada POS daripada pada POC. . Temuan ini menunjukkan POC memainkan peran penting dalam memoderasi hubungan antara POS dan AC.
15	Dian Ekowati dan Mirza Andini  Jurnal Manajemen Teori dan Terapan   Tahun 1, No. 2, Agustus 2008	PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT (POS) AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT	ntuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari <i>perceived organization support</i> (POS) terhadap dimensi komitmen karyawan, yang terdiri dari komitmen afektif, komitmen	1. <i>Perceived Organizational Support</i> , 2. <i>Organizational Commitment</i>	Penelitian Kuantitatif. 50 responden yang diambil sampelnya dengan menggunakan metode simple random sampling	terdapat pengaruh yang signifikan POS terhadap komitmen karyawan baik dalam komitmen afektif. POS dapat mempengaruhi komitmen organisasi karyawan di semua dimensi. Artinya, untuk meningkatkan komitmen organisasi, manajemen harus memberikan dukungan manajerial yang sesuai dan memastikan bahwa

Bersambung

Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
			kontinuitas, dan komitmen normatif, serta untuk mengetahui dimensi mana yang dominan dipengaruhi oleh POS			dukungan tersebut sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan karyawan.
16	Meenakshi Aggarwal-Gupta 2010  Journal of Business and Management – Vol. 16, No. 2, 2010	Perceived Organizational Support and Organizational Commitment: The Mediation of Psychological Well-Being	menguji pengaruh dukungan organisasi yang dirasakan (POS) dan kesejahteraan psikologis (PWB) terhadap komitmen organisasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Perceived Organizational Support</i></li> <li>2. <i>Organizational Commitment</i></li> <li>3. <i>Psychological Well-Being</i></li> </ol>	Penelitian Kuantitatif. 513 manajer yang bekerja di dua organisasi manufaktur besar India	analisis regresi menunjukkan bahwa POS berpengaruh signifikan terhadap kesejahteraan psikologis dan seluruh komponen komitmen organisasi. PWB ditemukan memiliki hubungan yang signifikan dengan AC, NC, dan LoAlt. Analisis mediasi mengungkapkan mediasi parsial antara POS dan AC, dan POS dan NC, dan mediasi

Bersambung

Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
						penuh antara POS dan LoAlt. Analisis post hoc dilakukan untuk memahami dampak dari berbagai dimensi kesejahteraan psikologis pada komitmen organisasi .
17	Khulida Kirana Yahya1 , Fairuzah Zaharos Mansor2 and Ari Warokka  2012  Journal of Organizational Management Studies Vol. 2012	An Empirical Study on the Influence of Perceived Organizational Support on Academic Expatriates' Organizational Commitment	untuk menguji hubungan antara dukungan organisasi yang dirasakan dan komitmen organisasi ekspatriat.	1. <i>Perceived organizational support,</i> 2. <i>organizational commitment,</i>	Penelitian kuantitatif Sebanyak 131 kuesioner dibagikan kepada ekspatriat yang saat ini bekerja di universitas negeri dan sampel 93 kuesioner yang dikembalikan digunakan untuk analisis lebih lanjut	Analisis korelasi membuktikan bahwa persepsi dukungan organisasi sangat penting bagi komitmen afektif dan normatif sedangkan hubungannya dengan komitmen kontinuitas tidak relevan. Akhirnya, analisis regresi mengungkapkan dukungan organisasi yang dirasakan lebih signifikan dalam mempengaruhi komitmen organisasi.

Bersambung



Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
	(2012), Article ID 565439, 14 pages					Selain itu, hasil regresi juga menunjukkan bahwa 40,6% dari total varians POS dijelaskan oleh komitmen organisasi. Ini menunjukkan bahwa POS memainkan peran penting dalam mempromosikan komitmen organisasi.
18	Hazrina Ghazali, Nasyira Mohamad Nashuki, Mohhidin Othman  Journal of Academic Research in Business and Social Sciences,	The Influence of Perceived Organizational Support (POS), Perceived Supervisory Support (PSS) and Organizational Commitment (OC) towards Intention to Leave or Intention to Stay: A case of Casual Dining	Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara perceived organization support (POS), perceived supervisor support (PSS), dan komitmen organisasi (OC) dengan niat karyawan	1. <i>Perceived Organisational Support,</i> 2. <i>Perceived Supervisor Support,</i> 3. <i>Organizational Commitment,</i> 4. <i>Intention to Leave,</i> 5. <i>Intention to Stay</i>	Penelitian kuantitatif Sampel 855 orang karyawan	komitmen organisasi (OC) ditemukan paling berpengaruh baik untuk niat keluar $\beta = -0.31$ ( $p < 0.001$ ) dan niat untuk tetap $\beta = 0.75$ , $p < 0,001$ .

Bersambung

Sambungan Tabel 2

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
	8(9), 1884–1902.	Restaurants in Klang Valley, Malaysia	untuk keluar atau tinggal di restoran casual dining di kawasan Klang Valley			
19	Ali Hemmati Afif 2018 Dec;20(4):290-293 A Journal of Clinical Neuroscience and Psychopathology	The Relationship Between Perceived Organizational Supports with Job Satisfaction and Organizational Commitment at Faculty Members of Universities	untuk mengetahui hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan komitmen organisasi dan kepuasan kerja fakultas universitas.	1. <i>job satisfaction</i> , 2. <i>organizational commitment</i> , 3. <i>organizational support</i>	Penelitian kuantitatif. 123 anggota fakultas disiplin ilmu keolahragaan di universitas sektor publik direkrut dalam penelitian dengan metode purposive sampling.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan secara signifikan berhubungan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi ( $p = 0,001$ ). Selain itu, ada hubungan positif yang signifikan antara komitmen organisasi dengan kepuasan kerja ( $p = 0,001$ ).
20	Kyu Eun Lee, Jee Hee Kim, Myeong Jong Kim	Influence of perceived organizational justice on empowerment, organizational	untuk mengetahui pengaruh keadilan organisasi yang	1. <i>perceived organizational justice</i> 2. <i>organizational commitment</i> 3. <i>turnover</i>	Penelitian kuantitatif	Keadilan organisasi berpengaruh langsung positif pada pemberdayaan ( $r = .446$ , $p = .004$ ) dan komitmen organisasi ( $r$

Sambungan Tabel 2

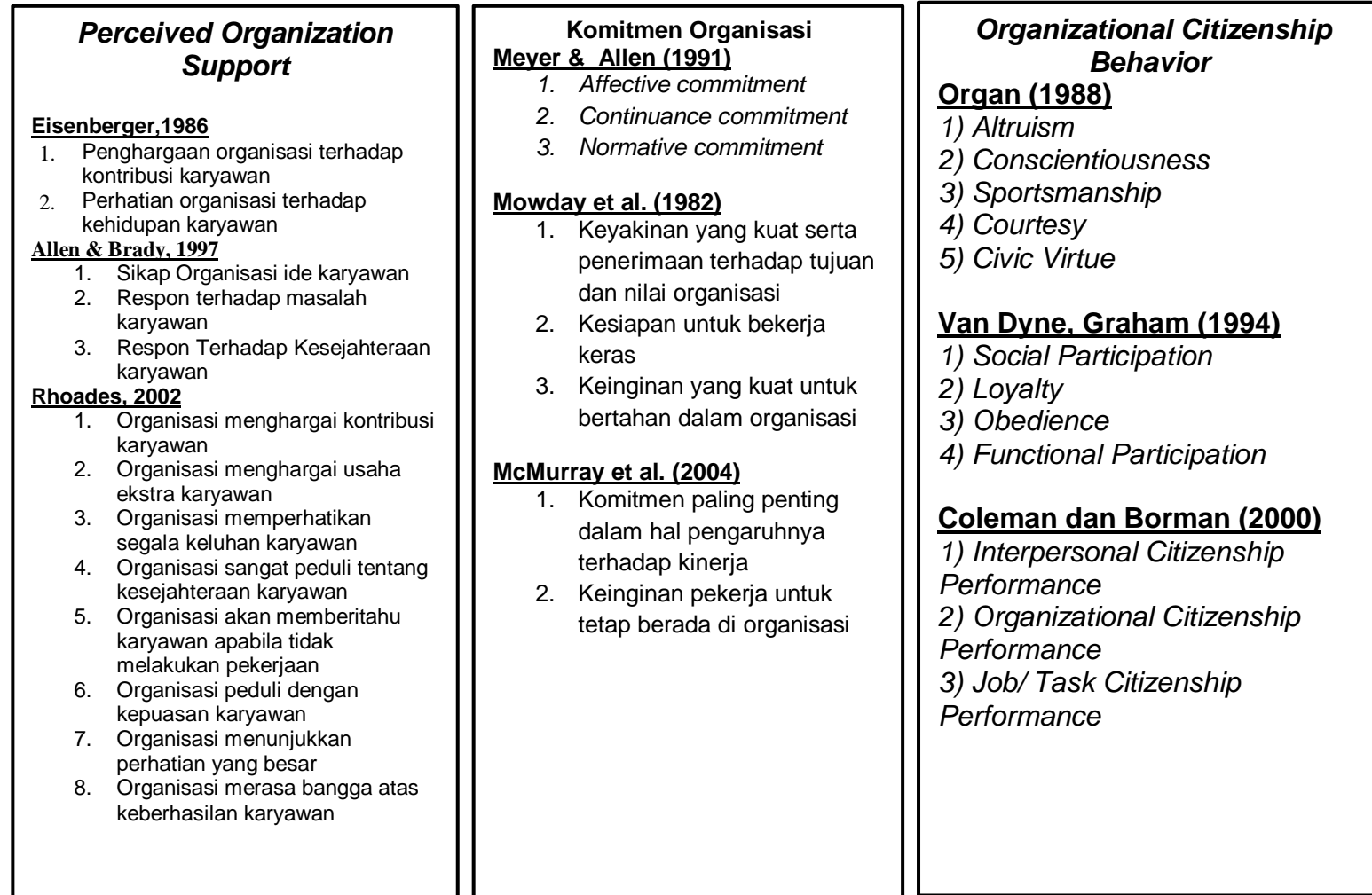
No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
	(2016). Indian Journal of Science and Technology, 9(20). doi:1 0.17485/ijst/ 2016/v9i20/ 94702	commitment and turnover intention in the hospital nurses	dipersepsikan terhadap pemberdayaan , komitmen organisasi dan intensi turnover pada perawat rumah sakit di Korea.	<i>intention</i>		= .608, p = .004) dan pengaruh langsung negatif pada turnover intention (r = -.357, p = .004). Pemberdayaan memiliki efek langsung penting pada komitmen organisasi (r = .213, p = .007), tetapi tidak ada efek langsung yang penting pada intensi turnover (r = .097, p = .155). Komitmen organisasi berpengaruh negatif pada niat turnover (r = - .381, p = .004). Keadilan organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap komitmen organisasi dan intensi berpindah. Pemberdayaan, juga memiliki efek tidak langsung pada niat berpindah. Keadilan

Bersambung

Sambungan Tabel 2

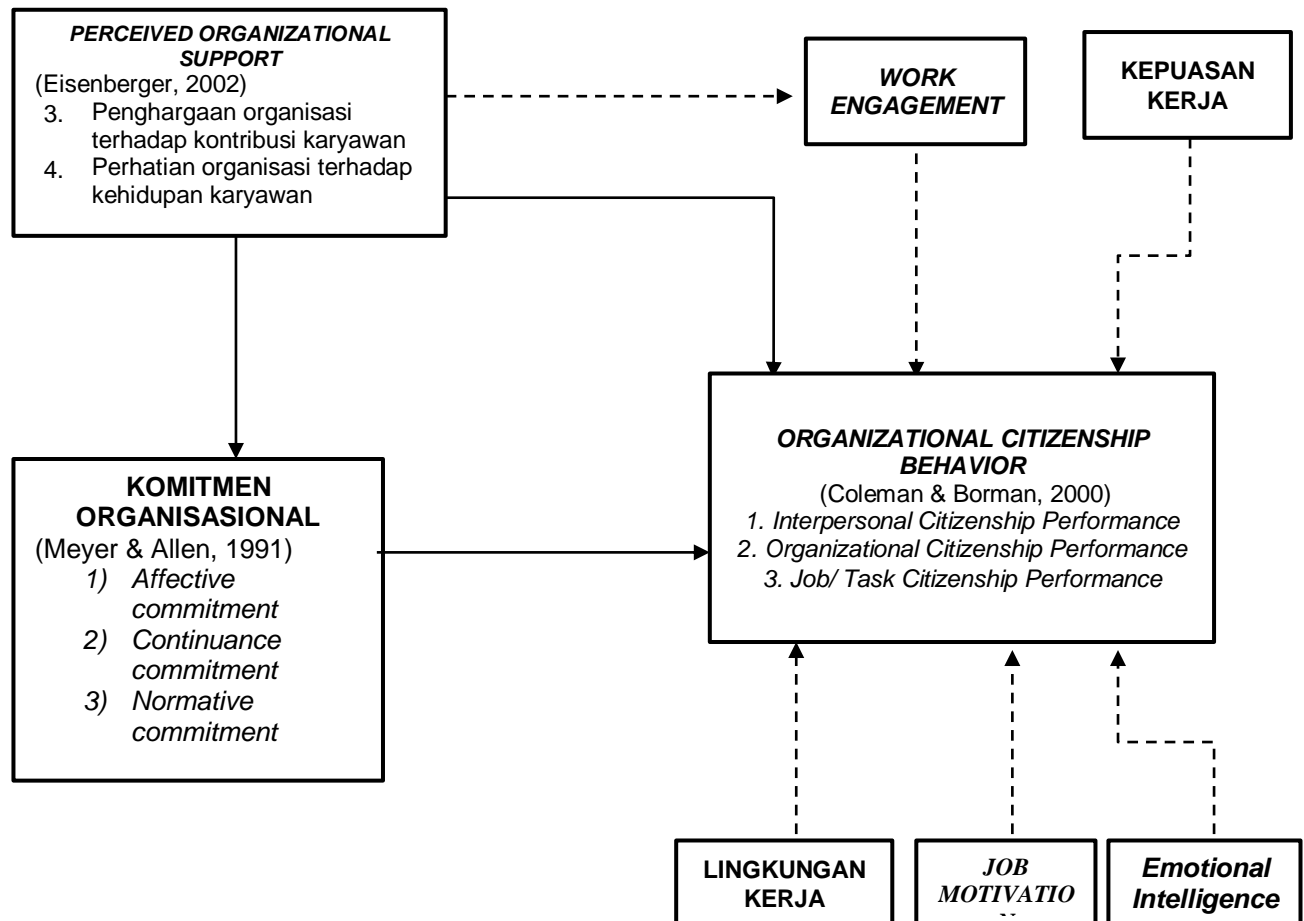
No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
						organisasi, diikuti oleh komitmen organisasional, memiliki pengaruh paling besar terhadap intensi turnover, dan keduanya merupakan efek negatif.

## E. Mapping Teori



**Gambar 1 Mapping Teori**

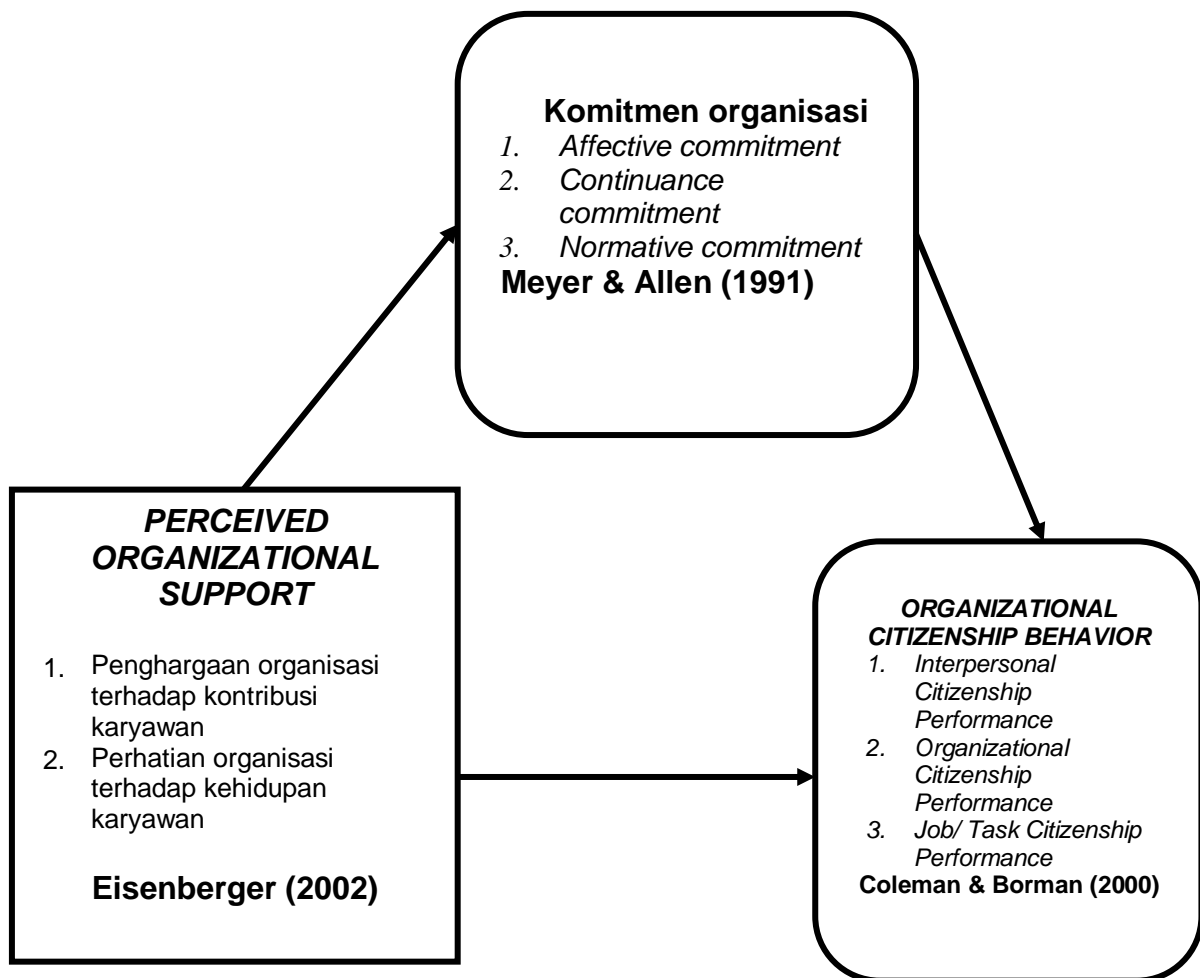
## F. Kerangka Teori



Gambar 2 Kerangka Teori Penelitian

Sumber: (Eisenbenger, 2002; Bakker & Scaufeli, 2008; Lusthaus et al.,2002; Saks,2006, Darolia et al., 2010; Meyer & Allen, 1991; Osman, 2015)

### G. Kerangka Konsep



**Gambar 3 Kerangka Konsep Penelitian**

**KETERANGAN :**  : Variabel eksogen     : Variabel endogen

Berdasarkan gambar kerangka konsep penelitian diatas, terdapat variabel eksogen, yaitu *Perceived Organizational Support*, variabel intervening yaitu komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel endogen. Adapun semua arah panah menuju ke satu arah, dan variabel eksogen mempengaruhi variabel endogen tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung, maka model

analisis yang tepat adalah *path analysis*. *Path analysis* adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung.



## H. Definisi Operasional Dan Kriteria Objektif

Tabel 3 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif Penelitian

No.	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif
<b><i>Perceived Organizational Support</i></b>				
1.	<p><i>Perceived Organizational Support</i> adalah Persepsi pekerja tentang kondisi saat organisasi menghargai kontribusinya dan peduli dengan kehidupannya.</p> <p>(Rhoades &amp; Eisenberger, 2002)</p>	<p>Persepsi perawat mengenai <i>feed back</i> yang di dapatkan dari rumah sakit tempat bekerja terhadap kontribusi mereka selama bekerja di rumah sakit.</p> <p>Indikator (Eisenberger, 2002) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. penghargaan organisasi terhadap kontribusi karyawan adalah imbalan dari rumah sakit atas pelaksanaan tugas dan kontribusi yang telah dilakukan oleh perawat terhadap rumah sakit berupa remunerasi (total kompensasi yang</li> </ol>	<p>Kuesioner sebanyak 8 pertanyaan dengan pilihan jawaban:</p> <p>4 = Sangat Setuju 3 = Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju</p> <p>Menggunakan skala likert:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Skor tertinggi (8x4) = 32</li> <li>b. Skor terendah (8x1) = 8</li> <li>c. Interval skor (32-8)/2 = 12</li> </ol>	<p><i>Perceived Organizational Support</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mendukung : skor &gt;12</li> <li>b. Tidak mendukung: skor &lt;12</li> </ol>

Bersambung

Sambungan Tabel 3

No.	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif
		<p>diterima oleh perawat sebagai imbalan dari jasa yang telah dikerjakannya, dalam bentuk uang atau dapat diartikan sebagai upah atau gaji), pelatihan.</p> <p>2. perhatian organisasi terhadap kehidupan karyawan adalah tersedianya sarana/prasarana rumah sakit yang mendukung pelaksanaan tugas perawat.</p>		
<b>Komitmen Organisasi</b>				
2.	Komitmen organisasi adalah sebuah kekuatan yang mengikat seorang individu untuk suatu tindakan yang relevan dengan sebuah target atau lebih.	Komitmen organisasi adalah persepsi perawat tentang keterikatan emosional, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi, nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan	Kuesioner sebanyak 20 pertanyaan dengan pilihan jawaban: STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju S : Setuju	Berdasarkan perhitungan di atas maka kriteria objektif tentang komitmen organisasi yaitu :

Bersambung

Sambungan Tabel 3

No.	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif
		<p>dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut, dan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi</p> <p>Allen &amp; Meyer (1991), mengemukakan bahwa terdapat tiga dimensi terpisah komitmen organisasional, yaitu.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komitmen Afektif (Affective commitment)</li> <li>2. Komitmen normatif (Normative commitment)</li> <li>3. Komitmen Berkelanjutan (Continuance commitment)</li> </ol>	<p>SS : Sangat Setuju</p> <p>Menggunakan skala likert:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Skor tertinggi = jumlah pernyataan x bobot tertinggi = 20 x 4 = 80</li> <li>b. Skor terendah = jumlah pernyataan x bobot terendah = 20 x 1 = 20</li> <li>c. Skor antara = skor tertinggi - skor terendah = 80 - 20 = 60</li> <li>d. Interval = skor antara / kategori = 60 / 2 = 30</li> <li>e. Skor standar = 80 - 30 = 50</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tinggi : Jika skor total jawaban dari responden <math>\geq 50</math></li> <li>b. Rendah : Jika skor total jawaban dari responden <math>&lt; 50</math></li> </ol>
<b>Organizational Citizenship Behavior</b>				
3.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> adalah Perilaku	Perilaku seorang perawat yang rela	Kuesioner sebanyak 15 pertanyaan oleh Coleman &	a) OCB Rendah:

Bersambung

Sambungan Tabel 3

No.	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif
	<p>individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi (Coleman and Borman, 2000)</p>	<p>melakukan sesuatu hal di luar job description-nya tanpa mengharapkan imbalan dalam rangka peningkatan efektifitas organisasi</p> <p>Indikator:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Interpersonal Citizenship Performance</i> (V.1-5)</li> <li>2) <i>Organizational Citizenship Performance</i> (V.6-10)</li> <li>3) <i>Task Citizenship Performance</i> (V.11-15)</li> </ol>	<p>Borman (2000) dengan menggunakan skala likert</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Skor tertinggi (15x4) = 60</li> <li>b) Skor terendah (15x1) = 15</li> <li>c) Interval skor <math>(60-15)/2 = 22,5</math></li> <li>d) Skor Standar <math>60-22,5 = 37,5</math></li> </ol>	<p>skor &gt;37,5</p> <p>b) OCB Tinggi: skor &lt;37,5</p>