

## Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang

Suci Wulandari<sup>1</sup>, Chichi Andriani<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Padang

e-mail: [suciwulandari97.sw@gmail.com](mailto:suciwulandari97.sw@gmail.com); [chichi.andrianiunp@gmail.com](mailto:chichi.andrianiunp@gmail.com)

\*corresponding author

### Abstract

purpose of this study was to analyze: (1) The effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior in inpatient nurses at Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang Hospital's, (2) Organizational commitment as mediator on the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior in inpatient nurses at Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang Hospital's. The population of this study was all inpatient nurses at Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang Hospital's which numbered 137 people. While the number of research samples is 102 people using cluster proportional random sampling technique. The analysis technique used is SEM analysis using SmartPLS 2.0.

The results of the study show that: (1) Perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational commitment to inpatient nurses at Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang Hospital's, (2) Organizational commitment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior in inpatient nurses at Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang Hospital's, (3) Perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior in inpatient nurses at Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang Hospital's, (4) Organizational commitment significantly mediates the relationship between perceived organizational support to organizational citizenship behavior in inpatient nurses at Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang Hospital's.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior, Perceived Organizational Support, and Organizational commitment

### Latar Belakang

Persaingan dunia bisnis yang semakin ketat berdampak pada semakin gencarnya organisasi atau perusahaan untuk menciptakan daya saing agar tetap *survive* baik dalam skala nasional maupun global. Untuk memenangkan persaingan bisnis yang ketat organisasi tidak hanya menuntut karyawan untuk bekerja optimal sesuai dengan apa yang ditugaskan atau sesuai deskripsi pekerjaannya (*in-role behavior*), melainkan juga mengharapkan karyawan yang mau bekerja diluar deskripsi pekerjaannya (*extra-role behavior*). Perilaku karyawan diluar deskripsi pekerjaan (*extra-role behavior*) disebut juga dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Organ *et al* (2006), menyatakan jika organisasi memiliki karyawan yang memiliki OCB tinggi maka dapat diharapkan organisasi tersebut akan mampu menghadapi tantangan yang muncul dari perubahan lingkungan, baik internal maupun eksternal. *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins, 2008:40).

Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang (RST dr. Reksodiwiryo) adalah sebuah rumah sakit pemerintah yang dikelola oleh TNI-AD yang beralamat di Jalan Doktor Wahidin No.1 Ganting Parak Gadang, Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia. Berdasarkan Observasi dan wawancara yang dilakukan di RST Dr. Reksodiwiryo Padang, 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 Instalasi Pendidikan (Instaldik), dimana bagian ini terkait dengan merencanakan/menyelenggarakan pendidikan, pelatihan dalam rangka peningkatan mutu

pelayanan kesehatan, bagian ini juga harus melaporkan pelaksanaan tugas secara periodik, namun masih ada petugas yang kesulitan rekap data dikarenakan ada ketidaksesuaian antara pencatatan manual dengan komputer, disisi lain terlihat rekan kerja petugas tersebut yang bersikap acuh dan tidak ingin membantu.

Selanjutnya pada indikator *Conscientiousness*, terlihat beberapa perawat yang mengambil waktu istirahat diluar jam seharusnya dan beberapa lainnya sibuk memainkan *handphone*. Selanjutnya pada indikator *Sportsmanship*, masih adanya perawat yang mengeluh ketika diminta melakukan tugas tambahan oleh supervisor mereka. Sedangkan pada indikator *Courtesy* perawat RST Dr. Reksodiwiryio Padang, 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.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (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 *organizational citizenship behavior* (OCB) yang bersangkutan (Sari, 2015).

Fenomena pada RST Dr. Reksodiwiryio Padang dilihat berdasarkan indikator terkait dengan variabel *perceived organizational support* yang digunakan, salah satunya yaitu dukungan supervisor. Berdasarkan wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan, supervisor sering berada diruangan hanya sampai jam 12.00 siang. Hal ini berarti setelah jam 12.00 siang supervisor tidak dapat mengarahkan dan mengevaluasi kerja karyawannya karena tidak berada ditempat, sehingga mengindikasikan kurangnya dukungan yang diberikan oleh supervisor sebagai agen organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi bawahannya.

Faktor penting lain yang membentuk perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu komitmen organisasional. Ardi (2015) menyatakan komitmen organisasional memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. 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 organisasional dapat dikatakan sebagai tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut (Mathis *et al*, 2006:122). Karyawan yang tidak berkomitmen terhadap organisasi memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk meninggalkan organisasi mungkin lewat ketidakhadiran atau perputaran secara permanen. Berdasarkan hal tersebut, peneliti mengumpulkan data mengenai perputaran perawat selama 3 (tiga) tahun terakhir pada bagian rawat inap RST Dr. Reksodiwiryio Padang sebagai gambaran seberapa besar tingkat komitmen perawat terhadap rumah sakit tempat bekerja. Menurut Gillis (1994), keluarnya perawat dari rumah sakit dikatakan normal berkisar antara 5 -10% per tahun, dikatakan tinggi apabila lebih dari 10%. Melihat persentase keluarnya perawat RST dr Reksodiwiryio Kota Padang, persentase tertinggi ditunjukkan pada tahun 2018 yakni sebesar 11,87% yang berarti tingkat *turnover* pada RST Dr. Reksodiwiryio Kota Padang dapat dikatakan tinggi.

### ***Organizational Citizenship Behavior***

Menurut Organ (1988), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang secara langsung tidak diakui oleh sistem *reward* formal yang akan berdampak pada fungsi organisasi yang lebih efektif. Pendapat yang sama ditambahkan oleh Lambert (2006), dalam Mageskhumar (2016) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang melampaui persyaratan dasar pekerjaan dan sebagian besar bersifat diskresioner yang bermanfaat bagi organisasi.

Pendapat lain dikemukakan oleh (Robbins, 2008:40), yang menyatakan *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Organ *et al* (2006) juga menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku bermanfaat yang dilakukan oleh karyawan, secara bebas dari ketentuan atau kewajibannya dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu Organ *et al*, (2006) juga mengidentifikasi 5 indikator OCB, (1) *Altruism*, (2) *Conscientiousness*, (3) *Sportsmanship*, (4) *Courtesy*, dan (5) *Civic-Virtue*.

### ***Perceived Organizational Support***

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

Menurut Eisenberger dan Rhoades (2002), dukungan organisasi adalah keadaan dimana karyawan merasa yakin atas besarnya kepedulian organisasi atas kontribusi yang telah diberikan oleh para karyawannya dengan begitu mengusahakan kesejahteraan mereka. Eisenberger dan Rhoades (2002), mengidentifikasi 3 indikator *perceived organizational support*, (1) Keadilan (*Fairness*), (2) Dukungan Supervisor (*Supervisor Support*), dan (3) Penghargaan Organisasional dan Kondisi Kerja (*Organizational Rewards and Job Conditions*).

### **Komitmen Organisasional**

Komitmen organisasional atau *organizational commitment* dapat dikatakan sebagai tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut (Mathis *et al*, 2006). Luthans (2006), dalam Fitriastuti (2013) mengartikan komitmen organisasional merupakan sikap yang menunjukkan loyalitas karyawan dan merupakan proses berkelanjutan seseorang dalam mengekspresikan perhatiannya untuk kesuksesan organisasi.

Meyer dan Allen (1990) juga mempunyai pendapat yang sama, bahwa komitmen adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi dan keyakinan terhadap penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Terdapat 3 indikator yang digunakan untuk mengukur variabel komitmen organisasional menggunakan skala pengukuran yang dikembangkan Meyer dan Allen (1990), (1) Komitmen Afektif (*Affective Commitment*), (2) Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*), dan (3) Komitmen Normatif (*Normative Commitment*).

## **Metode**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo yang berjumlah 137 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *cluster proportional random sampling* yaitu jumlah sampel diambil pada setiap kelas atau kelompok sesuai dengan proporsinya dengan jumlah sampel sebanyak 102 orang menggunakan rumus slovin. Setelah data terkumpul dilakukan uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrument. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepercayaan terhadap hasil suatu pengukuran. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert, dan selanjutnya dianalisis dengan teknik analisis menggunakan software SmartPLS (*Partial Least Square*) dan uji Sobel.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Analisis Deskriptif**

Berdasarkan hasil penghitungan distribusi frekuensi untuk mengukur *organizational citizenship behavior* digunakan 5 indikator dengan 23 item pernyataan menunjukkan total keseluruhan akumulasi rerata skor adalah 3,70 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 73,99%, yang berarti jawaban dari para responden terhadap variabel ini dikategorikan cukup. Dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* pada perawat bagian rawat inap RST Dr. Reksodiwiryo masih harus ditingkatkan lagi.

Untuk variabel *perceived organizational support* digunakan 3 indikator dengan 14 item pernyataan menunjukkan total keseluruhan akumulasi rerata skor adalah 3,64 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 72,73%, dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang dikatakan cukup maka *perceived organizational support* pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang perlu ditingkatkan lagi.

Variabel terakhir yang digunakan adalah komitmen organisasional. Dalam mengukur komitmen organisasional digunakan 3 indikator dengan 13 item pernyataan menghasilkan akumulasi rerata skor adalah 3,71 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 74,10%, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryio Padang dikatakan cukup maka komitmen organisasional pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryio Padang perlu ditingkatkan lagi.

### Analisis Inferensial

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan *software SmartPLS 2.0*. PLS (*Partial Least Square*) merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural.

### Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menilai validitas dan realibilitas model.

#### *Convergent Validity*

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan menggunakan SmartPLS 2.0, melalui perhitungan PLS algorithm dengan melihat nilai *outer loading* dapat diketahui bahwa variabel komitmen organisasional, *organizational citizenship behavior*, dan *perceived organizational support* memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari t-tabel, yaitu lebih besar dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator pernyataan yang digunakan memiliki validitas yang baik. Dengan nilai AVE untuk variabel komitmen organisasional sebesar 0,554, variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 0,531, dan variabel *perceived organizational support* sebesar 0,532. Pada batas kritis 0,5 maka indikator-indikator pada masing-masing konstruk telah valid dengan item yang lain dalam satu pengukuran.

**Tabel 1 : Uji Validitas**

	AVE
Komitmen Organisasional	0,554
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,531
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,532

Sumber: Data diolah 2019

#### *Discriminat Validity*

Berdasarkan hasil penelitian *cross loading*, didapat seluruh indikator memiliki nilai lebih besar dari 0,5 dan nilai dari indikator-indikator variabel tersebut terhadap indikator nya memiliki nilai terbesar, dibandingkan dengan nilai indikator dengan variabel lainnya. Dengan demikian seluruh indikator telah memenuhi syarat *discriminant validity*.

#### *Composite Reliability*

Berdasarkan hasil perhitungan Smart PLS melalui perhitungan PLS algorithm dapat dilihat bahwa nilai *Composite Reliability* untuk konstruk komitmen organisasional, *organizational citizenship behavior*, dan *perceived organizational support* secara berurutan adalah 0,942, 0,963, dan 0,941. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik karena nilai di atas 0.7.

**Tabel 2 : Uji Reliabilitas**

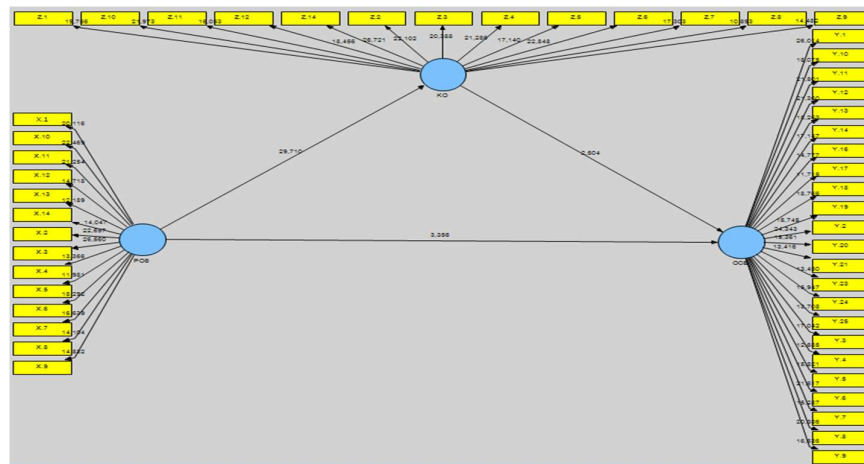
	Composite Reliability
Komitmen Organisasional	0,942
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,963
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,941

Sumber : Data diolah,2019

### Evaluasi Inner Model

*Uji Inner Model* atau Uji Model Structural

Uji ini digunakan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk laten seperti yang telah dihipotesiskan dalam penelitian. Berdasarkan *output* PLS, didapatkan gambar sebagai berikut:



Gambar 1 : Model penelitian PLS

Hasil nilai *inner weight* gambar 1. diatas menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional, komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*, dan *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

**Pengujian Hipotesis**

**a. Hipotesis Pengaruh Langsung**

Uji hipotesis pengaruh langsung dilakukan dengan melihat t-statistik yang dihasilkan model structural (*inner model*). Hipotesis penelitian dapat diterima jika t-statistik > 1,96. Dari hasil evaluasi *Bootstrapping* didapatkan nilai *Mean*, *STDEV*, dan *T-statistic* sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Perhitungan *Bootstrapping* Data Penelitian**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistic ( O/STERR )
Komitmen Organisasional -> <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,408	0,396	0,163	0,163	2,504
<i>Perceived Organizational Support</i> -> Komitmen Organisasional	0,891	0,891	0,030	0,030	29,710
<i>Perceived Organizational Support</i> -> <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,883	0,886	0,030	0,030	29,162

Melihat hasil *T-Statistic* dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai pembuktian hipotesis penelitian ini, yaitu :

**Pengujian Hipotesis Satu: Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Komitmen Organisasional**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut, variabel *perceived organizational support* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional pada perawat bagian Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang. Hasil ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar 0,891 dengan t hitung sebesar 29,710. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1,96). Hal ini berarti hipotesis pertama yang menyatakan *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional diterima.

Selanjutnya pada hasil analisis distribusi frekuensi untuk variabel *perceived organizational support* dengan skor rata-rata 3,64 dengan TCR 72,73% dikategorikan cukup. Hal ini berarti berarti *perceived organizational support* pada

perawat bagian Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang masih perlu ditingkatkan lagi. Sedangkan hasil analisis distribusi frekuensi variabel komitmen organisasional dengan skor rata-rata 3,71 dengan TCR 74,10% dalam kategori cukup. Hal ini berarti komitmen organisasional pada perawat bagian Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang masih perlu ditingkatkan.

Jadi dapat disimpulkan *perceived organizational support* yang tinggi oleh perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang akan cenderung meningkatkan komitmen perawat terhadap rumah sakit. Perawat yang merasa dihargai dan memperoleh keadilan, merasa nyaman dengan kondisi dan suasana kerja, serta mendapatkan dukungan dari rekan kerjanya, akan berdampak pada kenyamanan perawat dalam bekerja, sehingga akan meningkatkan komitmen perawat. Ketika karyawan merasa organisasi mendukung dan peduli terhadap kesejahteraan hidup mereka, maka karyawan akan bertahan dan tetap setia pada rumah sakit tempat mereka bekerja.

Eisenberger dan Rhoades (2002), menjelaskan bila karyawan merasakan adanya dukungan dari organisasi dan dukungan itu sesuai dengan norma, keinginan, dan harapannya maka komitmen yang dimiliki kemungkinan besar dapat meningkat. Ardi *et al* (2015), dalam penelitiannya menyatakan persepsi dukungan organisasi yang terdiri atas dukungan atasan, penghargaan, dan kondisi kerja yang telah diberikan dan disediakan oleh organisasi akan dapat membuat karyawan nyaman dan betah untuk tetap tinggal dan bekerja dalam organisasi. Dengan nyaman dan betahnya karyawan tinggal dalam organisasi, maka dengan begitu komitmen untuk tinggal dalam organisasi akan kuat bersama dengan kenyamanan dan keserasian nilai yang ada dirasa cocok dengan apa yang diharapkan oleh diri setiap masing-masing karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015), yang menyatakan *perceived organizational support* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Penelitian ini menyatakan bahwa ketika apa yang diharapkan sesuai dengan aspirasi mereka maka karyawan akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap tempat karyawan tersebut bekerja. Wijaya dan Yuniawan (2017), juga menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Semakin baik atau tinggi dukungan organisasi yang diberikan perusahaan maka akan semakin meningkatkan komitmen organisasi karyawan pada perusahaan.

#### **Pengujian Hipotesis Dua: Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior***

Berdasarkan hasil analisis variabel komitmen organisasional berpengaruh signifikan positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat bagian Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang. Hasil ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar 0,408 dengan t hitung sebesar 2,504. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1,96). Hal ini berarti hipotesis kedua yang menyatakan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* diterima.

Selanjutnya pada hasil analisis distribusi frekuensi untuk variabel komitmen organisasional dengan skor rata-rata 3,71 dengan TCR 74,10% dikategorikan cukup. Hal ini berarti berarti komitmen organisasional pada perawat bagian Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang masih perlu ditingkatkan lagi. Sedangkan hasil analisis distribusi frekuensi variabel *organizational citizenship behavior* dengan skor rata-rata 3,70 dengan TCR 73,99% dalam kategori cukup. Hal ini berarti *organizational citizenship behavior* pada perawat bagian Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang masih perlu ditingkatkan.

Jadi dapat disimpulkan komitmen organisasional yang tinggi oleh perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang akan cenderung meningkatkan *organizational citizenship behavior* perawat. Perawat yang merasa bahwa dirinya ialah bagian dari organisasi, berkeinginan untuk menghabiskan sisa karirnya pada organisasi, merasa terikat baik secara emosional maupun finansial, serta merasa memiliki kewajiban terhadap organisasi akan mendorong perawat bekerja diluar deskripsi pekerjaannya (*extra-role behavior*) dalam upaya memajukan rumah sakit tempat mereka bekerja.

Ketika rasa memiliki dan loyalitas sebagai bentuk cerminan komitmen organisasional ditunjukkan karyawan pada suatu organisasi, maka perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan mengalami kecenderungan peningkatan pula yang dapat dilihat dari perilaku-perilaku positif yang ditunjukkan karyawan terhadap organisasi (Liu, 2009; Oemar, 2011; Sari, 2015; Ardi *et al*, 2015; Pooja *et al*, 2016). Sejalan dengan penelitian tersebut, Wijaya dan Yuniawan (2017) juga menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *organizational citizenship behavior*. Hal ini memiliki arti bahwa semakin baik atau tinggi komitmen organisasi karyawan maka semakin meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardi *et al* (2015), yang menyatakan komitmen organisasional memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Penelitian ini menyatakan bahwa 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. Penelitian lainnya yakni oleh Magheskumar (2016), juga menjelaskan bahwa terdapat hubungan signifikan antara komitmen organisasional dengan *organisasional citizenship behavior*.

### **Pengujian Hipotesis Tiga: Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior***

Berdasarkan hasil analisis variabel *perceived organizational support* berpengaruh signifikan positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat bagian Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang. Hasil ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar 0,883 dengan  $t$  hitung sebesar 29,162. Nilai tersebut lebih besar dari nilai  $t$  tabel (1,96). Hal ini berarti hipotesis ketiga yang menyatakan *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* diterima.

Selanjutnya pada hasil analisis distribusi frekuensi untuk variabel *perceived organizational support* dengan skor rata-rata 3,64 dengan TCR 72,73% dikategorikan cukup. Hal ini berarti berarti *perceived organizational support* pada perawat bagian Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang masih perlu ditingkatkan lagi. Sedangkan hasil analisis distribusi frekuensi variabel *organizational citizenship behavior* dengan skor rata-rata 3,70 dengan TCR 73,99% dalam kategori cukup. Hal ini berarti *organizational citizenship behavior* pada perawat bagian Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang masih perlu ditingkatkan. Jadi dapat disimpulkan *perceived organizational support* yang tinggi oleh perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang akan cenderung meningkatkan *organizational citizenship behavior* perawat.

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

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Osman *et al* (2015), yang menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Sejalan dengan ini, Sari (2015), juga menjelaskan bahwa semakin baik karyawan yang merasa mendapatkan *organizational support* yang ada di lingkungan tempat mereka bekerja akan diikuti dengan tingginya perilaku *organizational citizenship behavior* yang bersangkutan.

#### **b. Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung**

Hipotesis pengaruh tidak langsung dapat diterima jika menghasilkan  $t$ -statistic > 1,96.

**Tabel 4 : Perhitungan Variabel Tidak Langsung**

Hipotesis	Pengaruh	Koefisien Path	t-statistic	Keterangan
H4	Perceived Organizational Support → Komitmen Organisasional → Organizational Citizenship Behavior	0,364	2,220	Diterima

Sumber: Hasil dari Pengolahan SmartPLS 2.0

### **Pengujian Hipotesis Empat: Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasional**

Berdasarkan hasil analisis variabel *perceived organizational support* berpengaruh signifikan positif terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasional pada perawat bagian Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang. Hasil ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar 0,364 dengan  $t$  hitung sebesar 2,220. Nilai tersebut lebih besar dari nilai  $t$  tabel (1,96). Maka dengan demikian model pengaruh tidak langsung dari variabel *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan melalui komitmen organisasi. Hal ini menunjukkan bahawasannya variabel komitmen organisasi

mampu meningkatkan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* perawat dan memberikan pengaruh mediasi yang positif.

Jadi dapat disimpulkan bahwasannya *perceived organizational support* oleh perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryono Padang dapat memberikan pengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior* perawat, akan tetapi pengaruh tersebut akan lebih baik jika *perceived organizational support* juga diikuti oleh pengaruh komitmen organisasional secara tidak langsung.

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 *organizational citizenship behavior* (OCB) yang bersangkutan. (Sari, 2015: 60).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardi *et al* (2015), yang menyatakan bahwa variabel komitmen organisasional mempunyai peran sebagai variabel mediasi/intervening pada hubungan antara persepsi dukungan organisasional terhadap *organizational citizenship behavior*. Liu (2015), menyatakan bahwa komitmen afektif memediasi hubungan antara *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* secara tidak langsung.

## Kesimpulan

Berdasarkan pada tujuan penelitian, rumusan masalah dan hasil penelitian dengan pembahasan yang telah di paparkan, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut: 1) Terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta positif antara *perceived organizational support* dengan komitmen organisasional pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryono Kota Padang. Hal ini berarti perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryono Kota Padang merasakan bahwa dukungan organisasi yang diberikan mampu mempengaruhi bagaimana keinginan mereka untuk bertahan dan setia di rumah sakit tempat perawat bekerja. 2) Terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta positif antara komitmen organisasional dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryono Kota Padang. Hal ini berarti perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryono Kota Padang yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan mampu mempengaruhi bagaimana keinginan mereka untuk bekerja diluar deskripsi pekerjaannya (*extra-role behavior*). Hal ini dikarenakan jika seorang perawat memiliki komitmen yang tinggi terhadap rumah sakit tempat bekerja, maka perawat tersebut cenderung menampilkan sikap positif terhadap pekerjaan dan organisasi. Sikap positif ini yang mendorong karyawan mempunyai kemauan untuk terlibat bekerja bahkan diluar deskripsi pekerjaannya, hal ini akan bertolak belakang dengan perawat dengan komitmen organisasional yang rendah, maka perawat tersebut akan enggan untuk bekerja diluar deskripsi pekerjaannya.

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

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran kepada pihak manajemen Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryono Padang agar dapat mencapai tujuan dari Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryono Padang sebagai berikut: 1) Untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada perawat rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryono Padang, sebaiknya pihak manajemen Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryono Padang lebih meningkatkan dukungan organisasi (POS) pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryono Padang. Berdasarkan analisis deskriptif pernyataan mengenai *perceived organizational support* tersebut masih memiliki nilai yang rata-rata yang cukup. Pihak Manajemen Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryono Padang perlu mempertahankan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dengan



meningkatkan *perceived organizational support* karyawan terutama terkait dengan penghargaan organisasional dan kondisi kerja (*organizational reward and job condition*), seperti memberikan perhatian lebih terhadap aspirasi perawat sehingga perawat dapat merasakan kepedulian dari pihak organisasi, selain itu disarankan juga agar organisasi memberikan penghargaan atas kerja yang telah dilakukan perawat, kepedulian atasan dalam menanggapi keluhan yang dirasakan oleh perawat, kepedulian atas kesejahteraan hidup perawat, serta meningkatkan fasilitas rumah sakit untuk mendukung pekerjaan perawat. 2) Dengan semakin baiknya dukungan organisasional yang dirasakan oleh perawat pada Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang, maka akan semakin baik pula komitmen organisasional yang dimiliki oleh perawat pada Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang, sehingga ini akan berdampak pada meningkatnya keinginan perawat untuk berperilaku positif, seperti salah satunya bekerja diluar deskripsi pekerjaannya demi menunjang kemajuan Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Kota Padang.

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

## Daftar Rujukan

- Ardi, R. T. Bayu and Sudarma, Ketut. 2015. "Pengaruh Persepsi Dukungan dan Keadilan Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening". *Management Analysis Journal*. Vol. 4, No. 2, pp. 142-152.
- Cheung, F.Y Millissa. 2013. "The Mediating Role of Perceived Organizational Support in the Effects of Interpersonal and Informational Justice on Organizational Citizenship Behaviors". *Leadership & Organization Development Journal*. Vol. 34, No. 6, pp. 551-572.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., Rhoades, Linda. 2001. Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 86, No. 1, pp. 42-51
- Eisenberger, Robert and Rhoades, Linda. 2002. "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature". *Journal of Applied Psychology*. Vol. 87, No. 4, pp. 698-714
- Fitriastuti, Triana. 2013. *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Dinamika Manajemen, Vol. 4, No. 2, 2013, pp: 103-114.
- Gillis, D.A. 1994. "Manajemen Keperawatan: Suatu Pendekatan Sistem". Edisi Ketiga. Terjemahan, Philadelphia: W.B. Saunders Company.
- Liu, Yuwen. 2009. "Perceived Organizational Support and Expatriate Organizational Citizenship Behavior". *Jurnal Personnel Review*. Vol. 38, No. 3, pp. 307-319.
- Mageshkumar, S. D. 2016. Influence of Perceived Organizational Support, Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior among Marketing Executives". *The International Journal of Indian Psychology*. Vol. 4, Issue 1, No. 81, pp. 195-201.
- Mathis, L. R. and Jackson H. J. 2006. "Human Resource Management, Edisi Kesepuluh. Jakarta: Salemba Empat.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. 1990. "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment on The Organization". *Journal of Occupational Psychology*. Vol. 63, pp. 1-18.
- Oemar. Yohanas. 2013. "Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru". *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 11, No. 1, pp. 66-76.
- Organ, D. W. 1988. "A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis" *Journal of Management*; Vol. 14 pp. 547-557
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. 2006. "Organizational Citizenship Behavior". California: Sage Publications, Inc.
- Osman, Abdullah., Othman, Y.H., Rana, S. M. S., Solaiman, M., Lal, B. 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". *Asian Social Science*; Vol. 11, No. 21; 2015.

- Robbins, S. P. and Timoty A. J. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi keduabelas. Jakarta PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sari, C. Rafsiah. 2015. "Hubungan Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior melalui Organizational Commitment pada Beberapa Puskesmas di DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 8, No. 1, pp. 41-64.
- Wijaya, N. A. and Yuniawan, A. 2017. "Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Dukungan Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening". *Diponegoro*