



Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Kepuasan Kerja Sebagai Mediator Terhadap OCB Karyawan Bank X Jakarta

Ayu Merisa¹✉, Triantoro Safaria²

^{1,2}Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Aiyu.merissa@gmail.com

Abstract

Competition in the world of work today is becoming tighter, particularly in the banking industry, where companies employ strategies to maintain their existence and gain acceptance from the community. An important key to maintaining and improving the quality and output of the organization is human resources. Company goals can be achieved when employees perform their tasks according to their job descriptions and are willing to take on additional responsibilities beyond their designated roles. This study aims to examine the impact of perceived organizational support and job satisfaction as mediators on organizational citizenship behavior (OCB). The research approach utilized in this study is non-experimental quantitative, employing the Structural Equation Model (SEM) technique through the AMOS program. The research type is multivariate regression analysis. For sampling, the purposive sampling technique was used, considering employees with a minimum of five years of service from the front office, general banking, and operations departments of Bank X. Data collection involved the use of scales to measure perceived organizational support, job satisfaction, and organizational citizenship behavior. The data analysis technique involved the use of Structural Equation Model (SEM) with path analysis through the AMOS program. The results demonstrated that the effect of perceived organizational support and job satisfaction on OCB, with job satisfaction as a mediator, aligns with the empirical data. Additionally, it was found that perceived organizational support has a positive and significant impact on OCB.

Keywords: job satisfaction, organization citizenship behavior, perceived organizational support, employee, Jakarta

Abstrak

Persaingan dalam dunia kerja dewasa ini semakin ketat, salah satunya pada dunia perbankan, perusahaan mengatur strategi yang dilakukan untuk mempertahankan eksistensi perusahaan agar diterima di kalangan masyarakat. Kunci penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas dan keluaran organisasi adalah sumber daya manusia. Tujuan perusahaan dapat tercapai jika karyawan mampu melakukan tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya dan bersedia melakukan tugas di luar deskripsi pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *perceived organizational support* dan kepuasan kerja sebagai mediator terhadap *organization citizenship behavior* (OCB). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non eksperimen dengan menggunakan metode penelitian dengan teknik Structural Equation Model (SEM) melalui program AMOS. Jenis penelitian ini adalah analisis regresi multivariat. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria masa kerja minimal lima tahun yang terdiri dari bagian *front office*, *general banking*, dan *operation* karyawan Bank X. Metode pengambilan data pada penelitian ini menggunakan skala *perceived organizational support*, kepuasan kerja dan *organization citizenship behavior*. Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan path analisis melalui program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh *perceived organizational support* dan kepuasan kerja terhadap OCB dengan mediator kepuasan kerja sesuai (fit) dengan data empirik. Hasil penelitian menunjukkan *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, *perceived organizational support* tidak berpengaruh secara langsung terhadap OCB. Kepuasan kerja mampu memediasi hubungan antara *perceived organizational support* terhadap OCB. Model OCB telah teruji dan dapat diterapkan sebagai upaya dalam meningkatkan OCB pada karyawan Bank X.

Kata kunci: kepuasan kerja, perilaku kewarganegaraan organisasi, persepsi dukungan organisasi, karyawan, Jakarta

Psyche 165 Journal is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Persaingan dalam dunia kerja dewasa ini semakin ketat, berbagai strategi yang dilakukan untuk mempertahankan eksistensi perusahaan. Perusahaan harus mampu mengikuti perkembangan zaman untuk mempertahankan eksistensinya. Keberhasilan suatu organisasi tidak hanya tentang modal yang dimiliki, tetapi juga harus memperhatikan keahlian dan kemampuan dari pegawainya [1]. Keberhasilan suatu

organisasi tidak hanya tentang modal yang dimiliki, tetapi juga harus fokus pada setiap aspek organisasi lainnya, termasuk sumber daya manusia (SDM) [2]. Kunci penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas dan keluaran organisasi adalah sumber daya manusia dan kontribusinya bagi organisasi [3]. Pembangunan sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi bangsa Indonesia. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) terkait indeks pembangunan

manusia (IPM) selama 2010–2021, IPM Indonesia rata-rata meningkat sebesar 0,76 persen hal ini menunjukkan kualitas SDM Indonesia masih cukup jauh tertinggal dari negara lain, di Asia tenggara [4].

Salah satu Industri perusahaan yang juga perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah sektor perbankan. Perusahaan perbankan merupakan perusahaan jasa yang sangat kompetitif. Pentingnya keunggulan sumber daya manusia agar dapat unggul dalam persaingan. Seiring dengan permintaan nasabah yang semakin tinggi, manajemen perlu meningkatkan kualitas SDM dalam memberikan layanan dan mencapai tujuan dari perusahaan tersebut [5].

Tujuan perusahaan dapat tercapai jika karyawan mampu melakukan tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya dan bersedia melakukan tugas di luar deskripsi pekerjaannya secara sukarela, sehingga memberikan keuntungan bagi organisasi [6]. Perilaku yang menguntungkan organisasi yang dilakukan secara sukarela, dan melebihi ekspektasi dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior* (OCB), OCB sebagai salah satu faktor yang paling berpengaruh yang mempengaruhi organisasi [7].

Bank X pada dasarnya sudah melakukan upaya peningkatan OCB dalam berbagai bentuk. Salah satunya adanya kegiatan yang diadakan dengan tujuan karyawan berpartisipasi aktif, berinovasi dan kerjasama yang baik antar bagian. Perusahaan telah memberikan berbagai upaya dukungan organisasi seperti memberikan kompensasi yang adil, memberikan asuransi kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 20 September 2022 kepada 11 orang karyawan Bank X di Jakarta, diantaranya terindikasi memiliki *organizational citizenship behavior* yang rendah. Hasil wawancara menunjukan 7 dari 11 karyawan merasa rekan kerjanya kurang bekerja sama, dan merasa pembagian pekerjaan tidak adil dan beberapa karyawan sering mengeluh jika atasan memberikan pekerjaan tambahan. Beberapa karyawan memiliki Keluhan kurang memiliki semangat dengan posisi yang mereka jalani sehingga membuat mereka kurang memiliki kepedulian terhadap target perusahaan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan 7 orang SPV beberapa di antara mereka mengatakan bahwa kurangnya inisiatif dari anggotanya untuk mengerjakan pekerjaan tambahan demi tercapainya target bulanan Bank X, Selain itu pada doa bersama antar bagian, karyawan juga jarang mengemukakan pendapat dan memberikan masukan untuk untuk kemajuan perusahaan. Dengan fenomena yang diuraikan oleh peneliti diatas memunculkan data beberapa indikator *organizational citizenship behavior* yang rendah. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis tentang *organizational citizenship behavior* pada karyawan Bank X.

Organizational citizenship behavior merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan [8]. Kontribusi yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja adalah bentuk perilaku *organizational citizenship behavior*. *organizational citizenship behavior* adalah perilaku yang melebihi tugas di luar tuntutan organisasi [9]. *Organizational citizenship behavior* sebagai suatu perilaku individu yang dilakukan bukan karena adanya sistem *reward* dari organisasi, sehingga menaikkan fungsi organisasi itu sendiri [10].

Organizational citizenship behavior mempunyai lima dimensi *altruism*, perilaku membantu rekan kerja yang menghadapi kesulitan yang berkaitan erat dengan tugas operasional organisasi tanpa ada paksaan. Kedua *conscientiousness*, perilaku yang ditunjukkan melebihi syarat minimal yang dikehendaki perusahaan, seperti hadir lebih awal, memanfaatkan waktu kerja dengan maksimal. Ketiga aspek *sportsmanship*, perilaku positif terhadap organisasi, dengan memberikan toleransi atau tidak mengeluh ataupun menuntut terhadap kondisi yang kurang ideal dalam organisasi. Keempat *Courtesy*, perilaku menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja, mencegah konflik supaya terhindar dari masalah interpersonal, aspek terakhir yaitu *civic virtue*, perilaku yang mencerminkan turut serta bertanggung jawab dan berpartisipasi pada keberlangsungan organisasi [11].

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi *organizational citizenship behavior* antara lain, yaitu komitmen organisasi, serta kepemimpinan transformasional, *servant leadership*, budaya organisasi, kepuasan kerja, kepribadian, dan keadilan organisasi [12]. Faktor lain yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*, yaitu budaya organisasi, kepribadian, dukungan organisasi, interaksi atasan ke bawahan, masa kerja dan *gender* [13].

Kepuasan kerja adalah, suatu kecenderungan kerja yang melibatkan perasaan positif tentang pekerjaan [14]. kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif karyawan tentang pekerjaan. Perasaan positif akan didapatkan ketika tingkat kepuasan karyawan tinggi sebaliknya perasaan negatif muncul ketika tingkat kepuasan kerja rendah [3]. Pendapat lain tentang kepuasan kerja sebagai suatu kondisi yang menyenangkan muncul dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya [9].

Karakteristik penting mengenai pekerjaan dalam beberapa dimensi kepuasan kerja yaitu. Pertama pekerjaan itu sendiri (*workitself*), setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Kedua, atasan (*supervision*), atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. ketiga teman sekerja (*co-workers*), merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan

pegawai lain. Keempat adalah promosi (*promotion*), merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja. Kelima, gaji atau upah (*pay*), merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak [15].

Tiga aspek dalam *perceived organizational support*, antara lain, dukungan atasan. Keadaan dimana karyawan menerima perhatian khusus dan kesejahteraan dari manajer atau atasannya. Kedua penghargaan sesuatu yang di berikan pada karyawan jika karyawan tersebut telah melakukan pekerjaan tidak hanya pada tugas pokoknya saja, tetapi juga bekerja lebih dengan hasil yang memuaskan demi kemajuan organisasi. Ketiga kondisi kerja, kondisi atau keadaan lingkungan kerja di suatu perusahaan yang menjadi tempat bekerja para karyawan yang bekerja di dalam lingkungan tersebut [16]. Karyawan akan merasa puas apabila karyawan merasakan kondisi kerja yang menyenangkan, aman, dan kondusif [17].

Berdasarkan hasil-hasil yang relevan yang diuraikan di atas, penelitian ini memiliki kebaharuan tidak hanya menguji pengaruh antar variabel, yaitu *perceived organizational support*, kepuasan kerja, namun juga menguji model *organizational citizenship behavior* tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji model pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan mediator kepuasan kerja. Kepuasan kerja berfungsi menjelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung antara *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hipotesis mayor pada penelitian ini yaitu, secara simultan terdapat pengaruh antara *perceived organizational support* dan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada Bank X Jakarta. Selanjutnya, hipotesis minor penelitian ini, yaitu: 1) ada pengaruh positif antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior* pada Bank X Jakarta; 2) ada pengaruh positif antara *kepuasan kerja* dan *organizational citizenship behavior* pada Bank X Jakarta; 3) ada pengaruh positif antara *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Bank X Jakarta dengan dimediasi oleh kepuasan kerja.

2. Metodologi Penelitian

2.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non eksperimen dengan menggunakan metode penelitian dengan teknik *structural equation model* (SEM) melalui program AMOS. Jenis penelitian ini adalah analisis regresi multivariat merupakan metode statistik yang memungkinkan dalam meneliti hubungan lebih dari dua variabel secara bersamaan. Penelitian ini menggunakan model analisis jalur (*path analysis*)

karena di antara variabel independent dengan variabel dependent terdapat mediasi yang mempengaruhi.

2.2. Subjek Penelitian

Populasi penelitian ini adalah karyawan Bank X kantor pusat di Jakarta. Sampel pada penelitian ini terdiri dari bagian *front office, general banking*, dan *operation* karyawan Bank X, memiliki masa kerja minimal lima tahun, dan merupakan dianggap sudah memiliki pengalaman lebih dan penilaian untuk kenaikan karir. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 168 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan skala penelitian secara *online* dengan membagikan link *google form* atau berbentuk lembar survei yang berisi alat ukur kepada sampel karyawan Bank X.

Skala psikologis dalam penelitian ini terdiri atas: Skala *organizational citizenship behavior* menggunakan skala yang dikembangkan dari skala lainnya [18]. Skala berdasarkan aspek-aspek *organizational citizenship behavior*, yaitu *conscientiousness*, *altruism*, *civic virtue*, *sportmanship*, dan *courtesy*. Skala pengukuran yang dipergunakan adalah skala likert dengan empat kategori. Hasil validitas tersebut didukung juga dengan nilai *chi square* (r) yang menghasilkan nilai 180,16 dengan *p-value* 0,131 ($p > 0,05$). Berdasarkan rumus perhitungan konstruk reliabilitas diperoleh hasil $CR = 0,94$ dan $VE = 0,43$ yang berarti bahwa skala OCB memiliki reliabilitas yang baik.

Kepuasan kerja pada karyawan diukur dengan skala yang dikembangkan dari skala sebelumnya [15]. Kepuasan kerja mengacu pada aspek yang terdiri dari lima aspek, yaitu aspek pekerjaan itu sendiri, aspek gaji, aspek supervisi, aspek promosi, dan aspek rekan kerja. Berdasarkan rumus perhitungan konstruk reliabilitas diperoleh hasil $CR = 0,97$ and $VE = 0,61$ yang berarti bahwa skala OCB memiliki reliabilitas yang baik.

Perceived organizational support diukur dengan berdasarkan dimensi yang mengungkap penilaian subjektif responden atas persepsinya terhadap dukungan organisasi tempatnya bekerja [16]. Alat ukur ini terdiri dari 3 dimensi yaitu dimensi keadilan, dukungan atasan, dan penghargaan organisasi & kondisi pekerjaan. Koefisien validitas isi aitem yang bergerak dari 0,667 hingga 0,889. Reliabilitas instrumen menggunakan *cronbach's alpha* (α) adalah sebesar 0,801.

Teknik analisis data dengan SEM (*structural equation modelling*) *path analysis* dengan program IBM SPSS AMOS dalam model dan pengujian hipotesis. *Path analysis* atau analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan diantara variabel [20]. Peneliti menggunakan program SPSS 22 untuk melakukan analisis faktor dalam penelitian ini. Kriteria *loading* faktor yang memenuhi persyaratan adalah yang

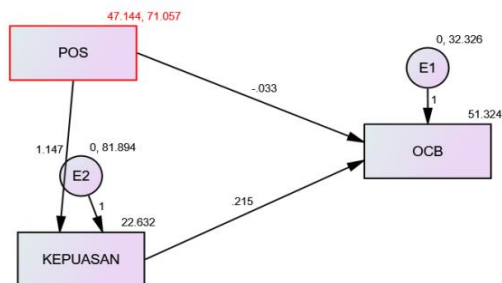
memiliki nilai $>0,5$. Teknik analisis data menggunakan *confirmatory factor analysis* (CFA). Evaluasi dalam penelitian ini menggunakan model CFA secara umum dapat menggunakan empat kriteria, yaitu (1) *Model convergence dan acceptable range of parameter estimate*, (2) *Fit indices*, (3) *Significance of parameter estimates dan related diagnostics*, serta (4) *Measurement invariance across multiple sample*.

Hasil pengujian terhadap indeks lainnya seperti AGFI, GFI, TLI, CFI dan RMSEA memberikan konfirmasi yang memadai bahwa seluruh variabel dalam model dapat diterima dengan baik. Dari beberapa uji kelayakan model, model dikatakan layak apabila salah satu dari uji model terpenuhi. Langkah selanjutnya melihat nilai *loading factor*. Setelah memenuhi kriteria *goodness of fit* (GOF), maka selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

Model yang baik memiliki validitas indikator dan kredibilitas yang memenuhi, maka perlu dilakukan pengujian *path analysis* (analisis jalur) merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model *causal*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori penggunaan *path analysis*. *path diagram* untuk melihat hasil pengolahan data. Model analisis pengukuran terlihat dalam Gambar 1.



Gambar 1. *Path Analysis*

3.1.1. Uji validitas dan reliabilitas

Hasil uji validitas CFA menunjukkan nilai *factor loading* pada semua butir *variable* $>0,5$. *Factor loading* masing-masing faktor *loading* dari variabel tersebut adalah, variabel *organizational citizenship behavior* berkisar antara 0,500 hingga 0,807. Kemudian variabel kepuasan kerja bergerak dari 0,569 hingga 0,894 sedangkan variabel *perceived organizational support* berkisar antara 0,559 hingga 0,824.

Dari hasil pengolahan SPSS diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,907. Skala *organizational citizenship behavior* nilai tersebut lebih tinggi dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur variabel di atas reliabel. Skala kepuasan kerja hasil pengolahan SPSS

diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,934 dapat disimpulkan bahwa alat ukur variabel di atas reliabel. Skala *perceived organizational support* juga diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,914. Artinya, uji reliabilitas diketahui bahwa model yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat reliabilitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya.

3.1.2. Menilai Kriteria Goodness of Fit

Hasil *goodness of fit* ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengujian *Goodness of Fit Structural Model*

Kriteria	Nilai Kritis	Hasil Model	Evaluasi Model
<i>Absolute Fit Indices</i>			
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	0,000	Baik
<i>Probability</i>	$> 0,05$	0,000	Baik
<i>GFI</i>	$> 0,90$		Baik
<i>RMSEA</i>	$< 0,08$	0,063	Baik
<i>NCP</i>	Diharapkan kecil	0,000	Baik
<i>Incremental Fit Indices</i>			
<i>AGFI</i>	$> 0,90$	0,925	Baik
<i>TLI</i>	$> 0,95$	1	Baik
<i>CFI</i>	$> 0,95$	1	Baik

Berdasarkan keseluruhan pengukuran *goodness of fit* diatas, semua indeks yang menunjukkan model penelitian ini baik.

3.1.3. Uji Hipotesis

Dasar dalam pengambilan keputusan uji hipotesis dilakukan dengan membandingkan besarnya *p* dengan level of significant sebesar 5 % ($\alpha = 0.05$). Hasil deskripsi data uji hipotesis dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Data Uji Hipotesis

Varibel	Estimate	S.E.	C.R.	P	Keputusan
POS- Kepuasan	1.147	0.083	13.76		Diterima
POS-OCB	-0.033	0.077	-0.43	0.67	Ditolak
Kepuasan Kerja-OCB	0.215	0.049	4.408		Diterima

Berdasarkan di atas *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dilihat dari nilai *p* sebesar 0,000. *perceived organizational support* tidak berpengaruh terhadap OCB dilihat dari nilai *p* sebesar 0,067. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dilihat dari nilai *p* sebesar 0,000.

3.1.4. Uji Mediasi

Uji hipotesis mediasi dilakukan dengan uji Sobel yang dikembangkan oleh Sobel. Uji sobel dilakukan dengan menguji kekuatan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) variabel independen (X) ke variabel dependen (Y) melalui variabel mediasi (Z). Maka besarnya *standard error* pengaruh tidak langsung (*indirect effect*). Hasil uji sobel menunjukkan nilai *t*-hitung sebesar 4,172 kecil dari *t*-tabel (1,96). Maka sesuai dengan hasil perhitungan manual bahwa kepuasan

kerja dengan mediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behaviour*. Dengan demikian hipotesis diterima, data mendukung model.

3.2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terbentuknya model teoritik pengaruh *perceived organizational support* secara langsung terhadap OCB setelah dilakukan analisis hasil penelitian yang ditunjukkan *goodnes of fit indeks* (GOF). Variabel kepuasan kerja mampu memediasi variabel *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya terkait uji model *organizational citizenship behavior* penelitian dengan variabel penelitian kepemimpinan transformasional dan keterlibatan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* melalui mediator kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja dapat berperan sebagai mediator yang baik antara kepemimpinan transformasional terhadap OCB dan keterlibatan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* [19].

Penelitian lainya juga menunjukkan bahwa peran kepuasan kerja mampu memediasi hubungan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*, ketika pegawai didukung oleh organisasi, maka tingkat kepuasan kerja pegawai menjadi semakin tinggi, sehingga pegawai akan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawabnya *organizational citizenship behavior* [20].

Peranan atasan dalam manajemen kerja sangat besar dalam memberikan dampak positif ataupun negatif terhadap karyawan di sebuah organisasi [21]. Ketika karyawan merasa didukung oleh organisasi dan manajemen melibatkan dalam berbagai aktifitas, peduli dengan kendala yang dialami karyawan, maka karyawan akan memberikan lebih untuk perusahaan dan menjadikan target perusahaan menjadi tanggung jawab yang harus mereka capai.

Hal ini akan mendorong terwujudnya perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan Bank X dan membuatnya merasa bagian dari perusahaan dan dengan penuh kerelaan jika melakukan pekerjaan melebihi tugas pokoknya, munculnya sikap membantu rekan kerja dalam bekerja. Kerelaan karyawan dalam bekerja menjalani aktivitas akan meningkatkan perasaan positif dan puas akan pekerjaannya, atasan yang mengapresiasi karyawanya, rekan kerja yang saling tolong menolong sehingga munculnya perasaan dianggap berharga oleh orang lain. Dengan demikian perilaku *organizational citizenship behavior* akan muncul. Hal tersebut harus diterapkan di perusahaan, karena kerja keras karyawan menjadi mudah jika kebutuhan sosio-emosionalnya terpenuhi ditempat kerja.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja sebagai mediator sesuai (fit). setelah dilakukan analisis hasil penelitian yang ditunjukkan sesuai atau berpengaruh, Variabel kepuasan mampu memediasi variabel *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*. Model *organizational citizenship behavior* dapat diterapkan sebagai upaya dalam menangani permasalahan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Bank X. Model ini dapat menjadi bahan bagi perusahaan memberikan pelatihan pada karyawan sebagai upaya dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* dengan mempertimbangkan hal hal yang bisa membantu mencapai tingkat *organizational citizenship behavior*.

Daftar Rujukan

- [1] Sujarwani, R. (2020). Perubahan dan Organisasi pada Sekretariat Daerah Kota. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1(2), 163-173. <https://doi.org/10.56552/jisipol.v1i2.19>.
- [2] Gandi, S., Damayanti, D., Supriyanto, S. (2020). Prediksi Kondisi Financial Distress pada Perusahaan Manufaktur Perusahaan di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Perspektif Bisnis*, 3(1), 1-10. <https://doi.org/10.23960/jpb.v3i1.11>.
- [3] Karim, R. Al. (2019). Impact of Different Training and Development Programs on Employee Performance in Bangladesh Perspective. *International Journal of Entrepreneurial Research*, 2(1), 8-14. <https://doi.org/10.31580/ijer.v1i2.497>.
- [4] Zuriatina, I. (2020). Pengaruh Pembangunan Kebudayaan Terhadap Pembangunan Manusia di Indonesia. *Temali : Jurnal Pembangunan Sosial*, 3(1), 1-17. <https://doi.org/10.15575/jt.v3i1.6364>.
- [5] Titop, H., Suharli, S., Zahra, N. (2023). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah pada Bank Sultra. *Sultra Journal of Economic and Business*, 4(2), 138-144. <https://doi.org/10.54297/sjeb.v4i2.516>.
- [6] Azhar, E., Sari, A., Anam. (2019). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerjaterhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediator. *Jurnal Akuntabel* 16(1),201936-46. <https://doi.org/10.30872/jakt.v16i1.5371>.
- [7] Purwanto, A. (2022). The Role of Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior on SMES Employee Performance. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(5), 39 - 45. <https://doi.org/10.7777/jiemar.v3i5.318>.
- [8] Manoppo, V. P. (2022). Variabel yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior Perawat di RS Non Pemerintah di Kota Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(2), 127-136. <https://doi.org/10.14710/interaksi.%v.%i.%p>.
- [9] Sa'adah N., Rijanti T. (2022). *The Role of Knowledge Sharing, Leader-Member Exchange (LMX) on Organizational Citizenship Behavior and Employee Performance: An Empirical Study on Public Health Center of Pati 1, Pati 2 and Trangkil in Central Java*. <https://doi.org/10.5555/ijosmas.v3i1.87>.
- [10] Sihombing, E. E., Nasution, K. K. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour Pegawai Kantor-Kantor Kecamatan Kota Padang

- Sidimpunan. *Jurnal Education and Development*, 8(4), 562. <https://doi.org/10.37081/ed.v8i4.2221>.
- [11] Shaad, H., Fabio, N. (2019). A Proposed Instrument for Assessing Organizational Citizenship Behavior in BFSI Companies in India. *Cogent Business & Management*, 6:1. <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1625702>.
- [12] Ross, S. C. (2021). Organizational Strategy and Organizational Behavior. *Organizational Behavior Today*, 3–21. <https://doi.org/10.4324/9781003142119-3>.
- [13] Sihombing, E. E., Khoirul K. N. (2020). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Kantor-kantor Kecamatan Kota Padangsidimpunan. *Jurnal Education and Development*, 8 (4). <https://10.37081/ed.v8i4.2221>.
- [14] Sunarta, S. (2019). Pentingnya Kepuasan Kerja. *Efisiensi-Kajian Ilmu Administrasi*, 16(2), 63-75. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v16i2.27421>.
- [15] Tentama, F., Rizky Kusuma, D., Subardjo. (2020). Job Satisfaction as a Mediating Variable in the Effect of Transformational Leadership on Performance. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(6), 1082-1089. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.76158>.
- [16] Situmorang, N. Z. (2018). Kesejahteraan Subjektif Perempuan Pemimpin Ditinjau dari Peran Optimisme dan Efikasi Diri. <https://doi.org/10.31227/osf.io/yhvzt>.
- [17] Ayunasrah, T., Ratnawati, R., Diana, R., Ansari, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 4(1), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.55542/juiim.v4i1.147>.
- [18] Tentama, F., Subardjo. (2018). Pengujian Validitas dan Reliabilitas Konstruk pada Organizational Citizenship Behavior. *Humanitas*, 15(1), 62-71. <https://dx.doi.org/10.26555/humanitas.v15i1.5282>.
- [19] Naimah, M., Tentama., Diah Sari.,E.,Y. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Keterlibatan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Mediator Kepuasan Kerja. *Psikologia: Jurnal Pemikiran & Penelitian Psikologi*, 7 (2), 197-222. <https://doi.org/10.20885/psikologika.vol27.iss2.art2>.
- [20] Hartantyo., Leo, T., Sari.,E.Y., Widiarta, S.,H. (2019). Mediation Effect of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Psikologi Integratif Vol 7(No 2):171–8*. <https://doi.org/10.14421/jpsi.v7i2.1777>.
- [21] Eliyana, A., Ma'arif, S., Muzakki. (2019). Job Satisfaction and Organizational Commitment Effect in the Transformational Leadership Towards Employee Performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144–150. <https://doi.org/10.1016/j.iemeen.2019.05.001>.