Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (2) 2026, Page: 24645-24653

Perceived Organizational Support terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi dan Dampaknya terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Indah Vidya Astuti[1]; Ririn Handayani[2]; Adolf Bastian[3]
[1,2,3] Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Lancang Kuning, Indonesia
Corresponding Author: Indah Vidya Astuti, E-Mail: ririnhandayani@unilak.ac.id

Published, Mei 2026

ABSTRAK

Penelitian dilakukan di Kantor Camat Binawidya Pekanbaru, dengan tujuan menguji efek mediasi kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior. Populasi penelitian ini berjumlah 85 orang. Berdasarkan ukuran populasi ini, seluruh populasi dijadikan sampel kecuali peneliti sehingga ukuran sampel untuk penelitian ini adalah 84 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel jenuh Semua responden akan digunakan untuk memperoleh data primer yang terkait dengan variabel-variabel, yang akan dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1-5 poin. Semua data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan alat analisis Smart PLS 3.0. Penelitian ini menemukan bahwa Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior; Kepuasan kerja memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior; dan Komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior.

Kata Kunci: Persepsi Dukungan Organisasi; Kepuasan Kerja; Komitmen Organisasi; Organizational Citizenship Behavior

ABSTRACT

The study was conducted at the Binawidya District Office in Pekanbaru, with the aim of examining the mediating effects of job satisfaction and organizational commitment on the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior. The population of this study consisted of 85 individuals. Based on this population size, the entire population was used as the sample, excluding the researcher; therefore, the final sample size was 84 respondents. The sampling method employed in this study was a saturated sampling technique. All respondents were used to obtain primary data related to the research variables, which were collected through a questionnaire using a 1–5 point Likert scale. All collected data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS 3.0 as the analytical tool. The findings indicate that perceived organizational support has a positive effect on organizational citizenship behavior; job satisfaction mediates the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior; and organizational commitment mediates the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior.

Keywords: Perceived Organizational Support; Job Satisfaction; Organizational Commitment; Organizational Citizenship Behavior.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Organisasi pemerintahan memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas, sehingga membutuhkan sumber daya manusia dengan kinerja tinggi serta komitmen terhadap organisasi. Dalam konteks ini, perilaku ekstra peran atau Organizational Citizenship Behavior (OCB) menjadi aspek penting karena mencerminkan kesediaan pegawai untuk bekerja melampaui tugas formal demi mendukung efektivitas organisasi (S. Robbins & Judge, 2015). OCB terbukti berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas dan keberhasilan organisasi, baik di sektor bisnis maupun publik (Thompson et al., 2020). Namun demikian, fenomena rendahnya OCB masih ditemukan pada Kantor Camat Binawidya Kota Pekanbaru, yang ditunjukkan oleh kurangnya inisiatif pegawai, rendahnya kepedulian terhadap rekan kerja, serta minimnya kontribusi di luar tugas utama. Kondisi ini mengindikasikan adanya faktor-faktor yang memengaruhi perilaku tersebut, di antaranya Perceived Organizational Support (POS), kepuasan kerja, dan komitmen organisasi (Albashiti et al., 2021)

POS merupakan persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi

dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, yang secara empiris terbukti berpengaruh terhadap OCB (Rhoades & Eisenberger, 2002). Namun, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan inkonsistensi hubungan antara POS dan OCB, sehingga memunculkan research gap (Apriyani & Kustini, 2023). Selain itu, kepuasan kerja sebagai respon afektif terhadap pekerjaan juga berperan dalam mendorong perilaku ekstra peran, di mana pegawai yang puas cenderung menunjukkan sikap positif dan kontribusi lebih bagi organisasi (P. S. Robbins, 2016; S. Robbins & Judge, 2015; Zhang et al., 2021). Di sisi lain, komitmen organisasi mencerminkan keterikatan emosional dan loyalitas pegawai terhadap organisasi, yang turut memperkuat kecenderungan munculnya OCB (Saima Aftab & Dr. Ajmal Waheed, 2021).

Berdasarkan fenomena empiris dan kesenjangan penelitian tersebut, studi ini mengembangkan model integratif yang menguji pengaruh POS terhadap OCB dengan mempertimbangkan peran mediasi kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam konteks organisasi publik. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penguatan perilaku OCB pegawai.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menjelaskan bahwa paradigma penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural setting yang holistis, kompleks dan rinci.

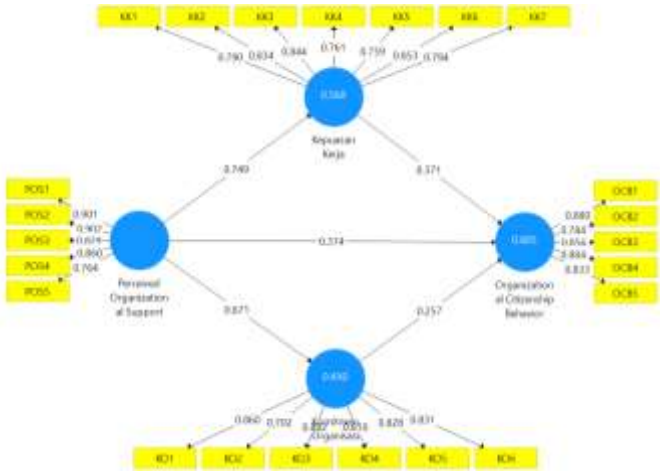
Penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif menggambarkan tentang ciri-ciri variabel yang diteliti, sedangkan penelitian verifikatif menguji kebenaran dari suatu hipotesis. Pada metode deskriptif ini meneliti tentang deskripsi dari perceived organizational support, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan organizational citizenship behavior. Sedangkan metode verifikatif dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah ditemukan melalui pengumpulan data di lapangan yaitu: menguji peran komitmen organisasi dan kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior.

Populasi merupakan seluruh objek yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Camat Bina Widya Pekanbaru yang berjumlah 85 orang.

Sampel adalah sebahagian dari populasi yang dijadikan objek dan sumber data serta informasi dalam penelitian yang di anggap mewakili dari suatu penelitian (Arikunto, 2013). Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, dimana semua populasi menjadi sampel. Dalam hal ini, jumlah populasi dikurangi peneliti menjadi 84 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Diagram Jalur



Gambar 1. Diagram Jalur

Evaluasi Model Pengukuran

Model penelitian ini terdiri dari 4 konstruk diantaranya persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior*. Evaluasi model pengukuran merupakan tahapan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas suatu konstruk.

Evaluasi Validitas Konstruk

Evaluasi validitas konstruk dilakukan dengan menghitung validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen diketahui melalui *loading factor*. Suatu indikator dikatakan memenuhi pengujian validitas konvergen apabila memiliki loading factor diatas 0.7. Hasil pengujian validitas konvergen disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Validitas Konvergen

	Kepuasan Kerja	Komitmen Organisasi	Organizational Citizenship Behavior	Perceived Organizational Support
KK1	0,790			
KK2	0,834			
KK3	0,844			
KK4	0,761			
KK5	0,759			
KK6	0,853			
KK7	0,794			
KO1		0,860		
KO2		0,702		
KO3		0,882		
KO4		0,810		
KO5		0,828		
KO6		0,831		
OCB1			0,880	
OCB2			0,784	
OCB3			0,856	
OCB4			0,884	
OCB5			0,833	
POS1				0,901
POS2				0,902
POS3				0,829
POS4				0,860
POS5				0,764

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua indicator yang mengukur variabel diantaranya persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* bernilai lebih besar dari 0.7. Dengan demikian indikator tersebut dinyatakan valid untuk mengukur variabelnya.

Validitas konvergen selain dapat dilihat melalui loading factor, juga dapat diketahui melalui Average Variance Extracted (AVE). Suatu indikator dikatakan memenuhi pengujian validitas konvergen apabila memiliki Average Variance Extracted (AVE) diatas 0.5. Hasil pengujian validitas konvergen disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)

	AVE
Kepuasan Kerja	0,649
Komitmen Organisasi	0,674
Organizational Citizenship Behavior	0,720
Perceived Organizational Support	0,727

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* menghasilkan nilai Average Variance Extracted (AVE) yang lebih besar dari 0.5. Dengan demikian indikator tersebut dinyatakan valid untuk mengukur variabelnya.

Selanjutnya validitas diskriminan dihitung menggunakan *cross correlation* dengan kriteria bahwa apabila nilai *loading factor* dalam suatu variabel yang bersesuaian lebih besar dari nilai korelasi indikator pada variabel lainnya maka indikator tersebut dinyatakan valid dalam mengukur variabel yang bersesuaian. Hasil perhitungan *cross correlation* disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 3. *Cross Correlation*

	Kepuasan Kerja	Komitmen Organisasi	Organizational Citizenship Behavior	Perceived Organizational Support
KK1	**0,790**	0,597	0,667	0,596
KK2	**0,834**	0,567	0,721	0,738
KK3	**0,844**	0,610	0,791	0,700
KK4	**0,761**	0,397	0,513	0,447
KK5	**0,759**	0,426	0,558	0,420
KK6	**0,853**	0,544	0,740	0,734
KK7	**0,794**	0,440	0,512	0,436
KO1	0,544	**0,860**	0,668	0,632
KO2	0,400	**0,702**	0,436	0,419
KO3	0,583	**0,882**	0,695	0,581
KO4	0,464	**0,810**	0,514	0,472
KO5	0,604	**0,828**	0,680	0,608
KO6	0,560	**0,831**	0,635	0,548
OCB1	0,708	0,660	**0,880**	0,706
OCB2	0,672	0,555	**0,784**	0,616
OCB3	0,683	0,686	**0,856**	0,758
OCB4	0,732	0,686	**0,884**	0,774
OCB5	0,673	0,575	**0,833**	0,627
POS1	0,745	0,599	0,754	**0,901**
POS2	0,682	0,547	0,720	**0,902**
POS3	0,545	0,610	0,705	**0,829**
POS4	0,695	0,512	0,681	**0,860**
POS5	0,506	0,596	0,651	**0,764**

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan pengukuran *cross correlation* pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan indikator yang mengukur variabel persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* menghasilkan *loading factor* yang lebih besar dibandingkan dengan *cross correlation* pada variabel lainnya. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa masing-masing indikator mampu mengukur variabel laten yang bersesuaian dengan indikatornya.

Hasil Evaluasi Reliabilitas

Perhitungan yang dapat digunakan untuk menguji reliabilitas konstruk adalah *cronbach alpha* dan *composite reliability*. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila *composite reliability* bernilai lebih besar dari 0.7 dan *cronbach alpha* bernilai lebih besar dari 0.6 maka konstruk tersebut dinyatakan reliabel. Hasil perhitungan *composite reliability* dan *cronbach alpha* dapat dilihat melalui ringkasan dalam tabel berikut :

Tabel 4. *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

	Cronbach's Alpha	**rho_A**	**Reliabilitas Komposit**
Kepuasan Kerja	0,912	0,925	0,928
Komitmen Organisasi	0,903	0,915	0,925
Organizational Citizenship Behavior	0,902	0,906	0,928
Perceived Organizational Support	0,905	0,909	0,930

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* pada variabel persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* lebih besar dari 0.7. Dengan demikian, berdasarkan perhitungan *composite reliability* semua indikator yang mengukur variabel persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* dikatakan reliabel.

Selanjutnya nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* lebih besar dari 0.6. Dengan demikian, berdasarkan perhitungan *Cronbach's Alpha* semua indikator yang mengukur persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* dinyatakan reliabel.

Goodness of Fit Model

Goodness of fit Model digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel endogen untuk menjelaskan keragaman variabel eksogen, atau dengan kata lain untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen. *Goodness of fit Model* dalam analisis PLS dilakukan dengan menggunakan *Q-Square predictive relevance* (Q^2). Adapun hasil *Goodness of fit Model* yang telah diringkas dalam tabel berikut.

Tabel 5. *Goodness of fit Model*

Variabel	**R Square**
Kepuasan Kerja	0,560
Komitmen Organisasi	0,450
Organizational Citizenship Behavior	0,805
Q Square = $1 - [(1 - R_1^2)\ (1 - R_2^2)]$ Q Square = $1 - [(1 - 0.560)\ (1 - 0.450)\ (1 - 0.805)] = 0.953$	

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

R-square variabel Kepuasan kerja bernilai 0.560 atau 56.0%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa keragaman variabel kepuasan kerja mampu dijelaskan oleh persepsi dukungan organisasi sebesar 56.0%, atau dengan kata lain kontribusi persepsi dukungan organisasi terhadap Kepuasan kerja sebesar 56.0%, sedangkan sisanya sebesar 44.0% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

R-square variabel komitmen organisasi bernilai 0.450 atau 45.0%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa keragaman variabel komitmen organisasi mampu dijelaskan oleh persepsi dukungan organisasi sebesar 45.0%, atau dengan kata lain kontribusi persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi sebesar 45.0%, sedangkan sisanya sebesar 55.0% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

R-square variabel *organizational citizenship behavior* bernilai 0.805 atau 80.5%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa keragaman variabel *organizational citizenship behavior* mampu dijelaskan oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebesar 80.5%, atau dengan kata lain kontribusi kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 80.5%, sedangkan sisanya sebesar 19.5% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Q-Square predictive relevance (Q^2) bernilai 0.953 atau 95.3%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa keragaman variabel *organizational citizenship behavior* mampu dijelaskan oleh model secara keseluruhan sebesar 95.3%, atau dengan kata lain kontribusi oleh persepsi dukungan organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* secara keseluruhan sebesar 95.3%, sedangkan sisanya sebesar 4.7% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila nilai T-statistics ≥ T-tabel (1.96), maka dinyatakan adanya pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil pengujian signifikansi dapat diketahui melalui tabel berikut.

Tabel 6. Pengujian Hipotesis

	Original Sample	T Statistics	P Values
Perceived Organizational Support -> Organizational Citizenship Behavior	0,374	5,092	0,000
Perceived Organizational Support -> Kepuasan Kerja	0,749	16,833	0,000
Kepuasan Kerja -> Organizational Citizenship Behavior	0,371	3,697	0,000
Perceived Organizational Support -> Kepuasan Kerja -> Organizational Citizenship Behavior	0,278	3,598	0,000
Perceived Organizational Support -> Komitmen Organisasi	0,671	13,672	0,000
Komitmen Organisasi -> Organizational Citizenship Behavior	0,257	2,989	0,003
Perceived Organizational Support -> Komitmen Organisasi -> Organizational Citizenship Behavior	0,172	2,967	0,003

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior* mempunyai pengaruh positif yang signifikan, dengan koefisien sebesar 0,374, T-statistik 5.092, dan nilai P sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi dukungan organisasi yang dilakukan oleh individu, maka semakin tinggi pula tingkat *organizational citizenship behavior* yang dirasakan.

Hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja juga menunjukkan pengaruh positif yang sangat signifikan, dengan koefisien sebesar 0,749, T-statistik 16.833, dan nilai P sebesar 0,000. Nilai T-statistik yang sangat tinggi dan nilai P yang jauh di bawah 0,05 menunjukkan bahwa upaya persepsi dukungan organisasi dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan kerja ditempat kerja.

Hasil uji hipotesis juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, dengan koefisien sebesar 0,371, T-statistik 3.697, dan nilai P sebesar 0,000. Hubungan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pegawai, maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* yang dirasakan oleh individu. Nilai T-statistik yang tinggi serta P value yang signifikan mengindikasikan bahwa kepuasan kerja ditempat kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior*.

Pengaruh tidak langsung antara persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja juga terbukti signifikan, dengan koefisien sebesar 0,278, T-statistik 3.598, dan nilai P sebesar 0,000. Artinya, kepuasan kerja berperan sebagai mediator dalam memperkuat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Dengan kata lain, upaya persepsi dukungan organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan secara signifikan.

Hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan komitmen organisasi juga menunjukkan pengaruh positif yang sangat signifikan, dengan koefisien sebesar 0,671, T-statistik 13.672, dan nilai P sebesar 0,000. Nilai T-statistik yang sangat tinggi dan nilai P yang jauh di bawah 0,05 menunjukkan bahwa upaya persepsi dukungan organisasi dapat secara signifikan meningkatkan komitmen organisasi ditempat kerja.

Hasil uji hipotesis juga menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior, dengan koefisien sebesar 0,257, T-statistik 2.989, dan nilai P sebesar 0,003. Hubungan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat komitmen organisasi pegawai, maka semakin tinggi pula organizational citizenship behavior yang dirasakan oleh individu. Nilai T-statistik yang tinggi serta P value yang signifikan mengindikasikan bahwa komitmen organisasi ditempat kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan organizational citizenship behavior.

Pengaruh tidak langsung antara persepsi dukungan organisasi dan organizational citizenship behavior terhadap komitmen organisasi juga terbukti signifikan, dengan koefisien sebesar 0,172, T-statistik 2.967, dan nilai P sebesar 0,003. Artinya, komitmen organisasi berperan sebagai mediator dalam memperkuat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior. Dengan kata lain, upaya persepsi dukungan organisasi dapat meningkatkan komitmen organisasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan organizational citizenship behavior karyawan secara signifikan.

Konversi Diagram Jalur ke dalam Model Struktural

Konversi diagram jalur ke dalam model pengukuran dimaksudkan untuk mengetahui kekuatan pengaruh antar konstruk yang yang dijelaskan pada efek pada model, yaitu efek langsung dan efek tidak langsung. Adapun efek model secara langsung maupun secara tidak langsung sebagaimana disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 7. Konversi Diagram Jalur ke dalam Model Struktural

Eksogen	**Intervening**	**Endogen**	**Coefficient**	
			Direct	**Indirect**
Persepsi dukungan organisasi		Kepuasan kerja	0.749	
Persepsi dukungan organisasi		Komitmen Organisasi	0.671	
Persepsi dukungan organisasi	Kepuasan kerja + Komitmen Organisasi	*Organizational citizenship behavior*	0.374	0.278 + 0.172
Kepuasan kerja		*Organizational citizenship behavior*	0.371	
Komitmen organisasi		*Organizational citizenship behavior*	0.257	

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa model pengukuran yang terbentuk adalah sebagai berikut :

Persamaan 1 : KK = 0.749 POS

Dari persamaan 1 dapat diinformasikan bahwa

1. **Koefisien direct effect persepsi dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja** sebesar 0.749 menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin tinggi persepsi dukungan organisasi maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Persamaan 2 : KO = 0.671 POS

Dari persamaan 2 dapat diinformasikan bahwa

1. **Koefisien direct effect persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi** sebesar 0.671 menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini berarti semakin tinggi persepsi dukungan organisasi maka cenderung dapat meningkatkan komitmen organisasi.

Persamaan 3 : OCB = 0.374 POS + 0.371 KK + 0.257 KO

Dari persamaan 3 dapat diinformasikan bahwa

1. **Koefisien direct effect persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*** sebesar 0.374 menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal ini berarti semakin tinggi persepsi dukungan organisasi maka cenderung dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior*.
2. **Koefisien direct effect kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*** sebesar 0.371 menyatakan bahwa kepuasan kerja bepengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan kerja maka cenderung dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior*.
3. **Koefisien direct effect komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*** sebesar 0.257 menyatakan bahwa komitmen organisasi bepengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal ini berarti semakin tinggi komitmen organisasi maka cenderung dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior*.
4. **Koefisien indirect effect persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja** sebesar 0.278 menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja. Pengaruh ini menunjukkan bahwa ketika persepsi dukungan organisasi meningkat, hal ini akan meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya meningkatkan *organizational citizenship behavior*.
5. **Koefisien indirect effect persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi** sebesar 0.172 menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi. Pengaruh ini menunjukkan bahwa ketika persepsi dukungan organisasi meningkat, hal ini akan meningkatkan komitmen organisasi, yang pada gilirannya meningkatkan *organizational citizenship behavior*.

Pengaruh Dominan

Variabel eksogen yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel endogen dapat diketahui melalui total coefficient yang paling tinggi yang dapat diketahui melalui penjelasan berikut :

Tabel 8. Pengaruh Dominan

Eksogen	Endogen	Total
Persepsi dukungan organisasi	Kepuasan kerja	0.749
Persepsi dukungan organisasi	Komitmen organisasi	0.671
Persepsi dukungan organisasi	*Organizational citizenship behavior*	0.824
Kepuasan kerja	*Organizational citizenship behavior*	0.371
Komitmen organisasi	*Organizational citizenship behavior*	0.257

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Variabel yang memiliki total coefficient terbesar terhadap *organizational citizenship behavior* adalah persepsi dukungan organisasi dengan total coefficient sebesar 0.824. Dengan demikian Persepsi dukungan organisasi merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap *Organizational citizenship behavior*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penulis memperoleh kesimpulan terkait efek mediasi kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior, yaitu:

1. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior
2. Kepuasan kerja memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior
3. Komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior.

REFERENSI

Albashiti, B., Hamid, Z., & Aboramadan, M. (2021). Fire in the belly: the impact of despotic leadership on employees work-related outcomes in the hospitality setting. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *33*(10), 3564–3584. https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2021-0394

Apriyani, M., & Kustini, K. (2023). The influence of entrepreneurial competence and entrepreneurial knowledge on business success in MSMEs in Madiun City. *Jurnal Syntax Admiration*, *4*(6), 699–717. https://doi.org/10.46799/jsa.v4i6.625

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

Robbins, P. S. (2016). *Perilaku Organisasi* (10th ed.). PT. Indeks.

Robbins, S., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi* (16th ed.). Salemba Empat.

Saima Aftab, & Dr. Ajmal Waheed. (2021). Proactive Employee Behaviors and Organizational Development: The Role of Self-Efficacy as a Moderator. *Research Journal of Social Sciences and Economics Review (RJSSER)*, *2*(1), 232–243. https://doi.org/10.36902/rjsser-vol2-iss1-2021(232-243)

Thompson, P. S., Bergeron, D. M., & Bolino, M. C. (2020). No obligation? How gender influences the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, *105*(11), 1338–1350. https://doi.org/10.1037/apl0000481

Zhang, A., Li, X., & Guo, Y. (2021). Proactive Personality and Employee Creativity: A Moderated Mediation Model of Multisource Information Exchange and LMX. *Frontiers in Psychology*, *12*. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.552581