

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR***  
**(Studi pada Staf Medis Rumah Sakit Lavalette Malang)**

**Silvia Indra Mustika**  
**Kusdi Rahardjo**  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya  
Malang  
E-mail: [slvndrmstk@gmail.com](mailto:slvndrmstk@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This research aims to analysis and examine; 1) influence of perceived organizational support variable on employee engagement variable; 2) influence of perceived organizational support variable on organizational citizenship behaviour variable; 3) influence of employee engagement variable on organizational citizenship behaviour variable . The kind of research used in this research is an explanation or explanotory research with a quantitative approach. The variable in this research is perceived organizational support as independent variables and the employee engagement and organizational citizenship behaviour variable as the dependent variable. This research uses descriptive analysis and path analysis. The results of multiple linear regression analysis showed; 1) there is a significant effect between perceived organizational support variable (X) to employee engagement variable (Y<sub>1</sub>); 2) there is no significant effect between variables perceived organizational support (X) to organizational citizenship behaviour variable variable (Y<sub>2</sub>); 3) there is a significant effect between employee engagement variable (Y<sub>1</sub>) to organizational citizenship behaviour variable variable (Y<sub>2</sub>).*

**Keyword:** *Perceived Organizational Support, Employee Engagement, Organizational Citizenship Behaviour.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji: 1) pengaruh variabel *perceived organizational support* terhadap variabel *employee engagement*; 2) pengaruh variabel *perceived organizational support* terhadap variabel *organizational citizenship behaviour*. 3) pengaruh variabel *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behaviour* . Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan atau *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini adalah *perceived organizational support* sebagai variabel bebas dan *employee engagement* serta *organizational citizenship behaviour* sebagai variabel terikat. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa: 1) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *perceived organizational support* terhadap variabel *employee engagement*; 2) terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara variabel *perceived organizational support* terhadap variabel *organizational citizenship behaviour*. 3) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behaviour* .

**Kata kunci:** *Perceived Organizational Support, Employee Engagement, Organizational Citizenship Behaviour.*

## PENDAHULUAN

*Employee engagement* merupakan konsep perilaku individu dalam organisasi yang positif dalam sisi psikologi manusia. Konsep dari perilaku *employee engagement* dapat menunjang keberhasilan bagi perusahaan. *Engagement* atau keterikatan diri dalam karyawan terhadap pekerjaannya akan menciptakan kesadaran terhadap bisnis perusahaan. Kesadaran akan bisnis perusahaan ini yang kemudian akan membuat karyawan memberikan seluruh kemampuannya secara maksimal terhadap perusahaan dan akan berdampak pada kinerja perusahaan.

Permasalahan yang sering terjadi dalam suatu organisasi adalah kurangnya keterikatan atau *engagement* karyawan pada pekerjaan dan tugasnya sehingga menyebabkan kurangnya dedikasi karyawan dalam membantu perusahaan guna mencapai tujuannya. Negara Indonesia sendiri memiliki tingkat *engagement* yang dapat dikatakan masih sangat rendah, hal ini didukung dengan hasil survei Gallup 2016 pada *Human Resources Director Breakfast Meeting* yang diselenggarakan Perhimpunan Manajemen Sumber Daya Manusia (PMSM) Indonesia di Jakarta, menyebutkan bahwa 80% pekerja di Indonesia dikategorikan sebagai *not engaged* di tempat kerja. Rinciannya hanya 13% pekerja yang *fully engaged*, 76% *not engaged*, dan 11% *actively disengaged*.

*Engagement* dalam diri karyawan mengindikasikan adanya hubungan yang kuat antara karyawan dalam pekerjaan dan tempat organisasi ia bekerja. Karyawan menemukan makna pribadi dalam pekerjaan mereka, bangga dengan apa yang mereka lakukan dan percaya bahwa organisasi akan menghargai apa yang mereka lakukan. Dukungan dari perusahaan akan mempengaruhi psikologis karyawan dalam bekerja, dengan kondisi psikologi yang positif karyawan akan mampu memberikan kemampuan terbaik yang bisa mereka lakukan kepada perusahaan. Dukungan organisasi terhadap karyawan disebut dengan *perceived organizational support*. Karyawan yang merasakan adanya dukungan organisasi akan memberikan dampak positif berupa sikap dan perilaku yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan.

Organisasi pada umumnya memiliki keyakinan bahwa dalam mencapai tujuan maka memerlukan kinerja individu semaksimal mungkin. Kinerja yang baik menuntut adanya perilaku individu sesuai dengan apa yang

diharapkan organisasi. Perilaku yang diharapkan oleh organisasi terhadap individu tidak hanya perilaku pada lingkup *in-role*, tetapi juga perilaku *extra role*. Perilaku *extra role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behaviour*. Robbins (2006:31) mengemukakan bahwa *Organizational citizenship behaviour* merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Perusahaan dapat meningkatkan *organizational citizenship behaviour* dengan memberikan perhatian lebih kepada faktor-faktor yang secara kondusif dapat meningkatkan *employee engagement*. *Organizational citizenship behaviour* merupakan perilaku organisasi yang tidak terlepas dari adanya keterlibatan secara aktif seorang karyawan mengenai bagaimana individu tersebut merespon pekerjaan dan organisasi tempatnya bekerja.

Kesadaran akan adanya perilaku *employee engagement* menjadi penting dalam organisasi. Tidak terkecuali dalam industri jasa kesehatan yang semakin berkembang, salah satunya Rumah Sakit yang berada di Kota Malang yaitu Rumah Sakit Lavalette yang merupakan organisasi bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan, rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik dipandang memiliki tugas untuk melaksanakan dan memberikan pelayanan kesehatan dengan mementingkan upaya kesembuhan dan pemulihan secara terpadu. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu melalui kinerja sesuai dengan standar yang ditetapkan agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Rumah sakit Lavalette telah banyak melalui rintangan dalam menjalankan bisnis usahanya. Berbagai upaya dilakukan dalam meningkatkan keberhasilan rumah sakit salah satunya yaitu melalui perbaikan mutu dalam memberikan pelayanannya dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Karyawan pada rumah sakit atau perawat selalu berhubungan dan berinteraksi langsung dengan pasien. Para perawat dapat dengan sukarela melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang melebihi tugas-tugas yang telah ditetapkan. Selain itu, pada situasi dan kondisi tertentu terkadang para perawat harus siap untuk bekerja *shift* dan bertukar *shift* pada rekan perawat lainnya atau bahkan harus menggantikan rekannya dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya.

Mengingat pentingnya *employee engagement*, maka peneliti akan menganalisa bagaimana Rumah Sakit Lavalette sebagai objek penelitian memberikan dukungannya terhadap karyawan medis dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya dan bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan *engagement* karyawan. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik mengkaji penelitian dengan judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Employee Engagement* dan dampaknya pada *Organizational Citizenship Behaviour* (Studi pada Staff Medis Rumah Sakit Lavalette Malang)”

## KAJIAN PUSTAKA

### *Perceived Organizational Support*

*Perceived Organizational Support* (POS) adalah keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan dirinya (Eisenberger *et al.*, 1986:504). *Perceived Organizational Support* (POS) juga dianggap sebagai sebuah keyakinan global yang dibentuk karyawan oleh setiap karyawan mengenai penilaian mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi yang dibentuk berdasarkan pada pengalaman mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi, penerimaan sumber daya, interaksi dengan agen organisasi (misalnya *supervisor*) dan persepsi mereka mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger *et al.*, 2002:565).

### *Employee Engagement*

Menurut Schaufeli *et al.* (2002:74), *employee engagement* didefinisikan sebagai pandangan positif yang dicirikan oleh, semangat, dedikasi dan penghayatan. Beberapa penelitian percaya bahwa *engagement* merupakan sesuatu yang dibawa oleh seseorang ke dalam tempat kerjanya, namun beberapa penelitian lain juga mengatakan *engagement* adalah fenomena yang dihasilkan dari beberapa kondisi dalam tempat kerja. Mc Phie (2008:2) menyatakan bahwa *employee engagement* adalah hubungan kuat antara karyawan dan pekerjaan mereka, atau orang-orang tempat ia bekerja. Karyawan tersebut menemukan makna pribadi dalam pekerjaan mereka, bangga dengan apa yang mereka lakukan dan percaya bahwa organisasi akan menghargai apa yang mereka lakukan untuk menunjang keberhasilan organisasi.

## *Organizational Citizenship Behaviour*

*Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) merupakan kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja. *Organizational citizenship behaviour* ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku suka menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag dan Resckhe, 1997:4).

### Hubungan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Employee Engagement*

Menurut Bakker dan Demerouti (2007:312), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya *employee engagement* salah satunya yaitu *Job Resources* yang merupakan sumber daya kerja yang meliputi berbagai aspek salah satunya dengan adanya dukungan sosial. Dukungan sosial disini mengacu pada *perceived organizational support*.

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat adanya hubungan dan pengaruh yang jelas antara *perceived organizational support* dan *employee engagement*, sebab *employee engagement* mampu tercipta dengan adanya faktor pendorong *perceived organizational support* yang merupakan faktor pendorong dari *job resource*.

### Hubungan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

Konsekuensi dari *perceived organizational support* menurut Eisenberger & Rhoades (2002:701-702) salah satunya adalah *performance*, dimana hal tersebut dapat meningkatkan kinerja organisasi tidak hanya dalam pekerjaan standar tetapi juga tindakan yang menguntungkan organisasi yang melampaui tanggung jawab yang ditugaskan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* mampu mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaan pada lingkup *extra role*. Dengan adanya keyakinan bahwa perusahaan akan menghargai setiap kontribusi yang diberikan pada perusahaan, maka karyawan akan enggan melakukan pekerjaan pada lingkup *extra role*.

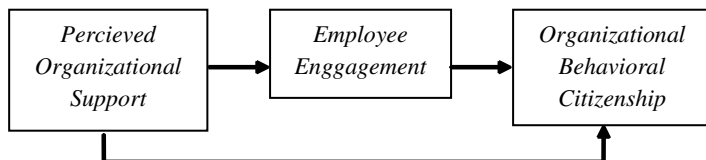
## Hubungan *Employee Engagement* Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

Bakker dan Demerouti (2008:215-217) mengungkapkan bahwa dampak organisasi dari *employee engagement* antara lain berkaitan dengan sikap relasi kerja yang positif, kesehatan individu, perilaku peran ekstra dan kinerja. Selain itu, pekerja akan merasa lebih puas dengan pekerjaannya, merasa lebih berkomitmen dengan organisasi, dan tidak berniat untuk meninggalkan organisasi ataupun mencari pekerjaan alternatif ditempat lain, dengan adanya semangat kerja pada karyawan, dedikasi yang tinggi dan keterlarutan dalam bekerja, akan menciptakan perilaku peran ekstra yang atau kinerja karyawan secara *extra role* yang disebut juga *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* yang akan mampu membuat organisasi lebih efektif.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang tidak kalah penting antara *employee engagement* dan *organizational citizenship behaviour* karena *employee engagement* mampu meningkatkan perilaku karyawan dalam menerapkan *organizational citizenship behaviour*.

### Model Konsep

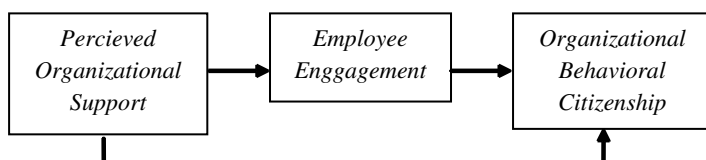
Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat digambarkan suatu model konsep pada gambar 2 berikut:



Gambar 1. Model Konsep

### Hipotesis

Berdasarkan model konsep sebelumnya, dapat diturunkan model hipotesisnya yang digambarkan pada gambar 3 berikut ini:



Gambar 2. Model Hipotesis

Berdasarkan pengembangan model konsep yang dilanjutkan pada sebuah model hipotesis, maka hipotesis peneliti ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- H1 : Diduga variabel *Perceived Organizational Support (X)* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement (Y<sub>1</sub>)*
- H2 : Diduga variabel *Perceived Organizational Support (X)* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (Y<sub>2</sub>)*
- H3 : Diduga variabel *Employee Engagement (Y<sub>1</sub>)* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (Y<sub>2</sub>)*

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian dalam penelitian ini maka jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian penjelasan atau *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada staf medis Rumah Sakit Lavalette Malang yang bertempat di Jalan WR Supratman No 10 Malang. Didalam penelitian ini yang akan menjadi obyek populasinya adalah seluruh staf medis Rumah Sakit Lavalette Malang berjumlah 166 karyawan. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, sehingga sampel yang digunakan sebanyak 62 karyawan staf medis.

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh berasal dari dua sumber data, yaitu : data primer Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dalam lapangan. Data primer didapatkan dengan cara mengamati keadaan instansi atau perusahaan dan juga dengan menyebarkan kuesioner. Dan data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang telah ada pada instansi tempat dilakukannya penelitian berupa data-data bagian personalia, yang meliputi struktur organisasi, gambaran umum perusahaan, komposisi karyawan serta bisa juga yang berasal dari literatur maupun internet yang berkaitan dengan data perusahaan.

### Hasil Uji Validitas

Berdasarkan semua item pada *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behaviour* dinyatakan valid dan reliabel. Setiap item dinyatakan valid karena nilai  $r > 0,3$ . Selain itu, nilai signifikansi semua item  $< 0,05$ . Hal ini

membuktikan bahwa semua item pada ketiga variabel dinyatakan valid.

## Hasil Uji Reliabilitas

**Tabel 1 Rekapitulasi Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
(X)	0,864	Reliabel
(Y <sub>1</sub> )	0,931	Reliabel
(Y <sub>2</sub> )	0,876	Reliabel

## Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan yaitu sebagai berikut: Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data kuantitatif; Analisis Jalur (*Path Analysis*) dan Uji Hipotesis (Uji t).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Analisis jalur

**Tabel 2 Hasil Uji Koefisien Jalur Struktural 1**

Variabel	Beta	t hitung	Probabilitas (Sig)	Keterangan
(X)	0,559	5,216	0,000	Signifikan
t tabel	: 2,000			
R Square (R <sup>2</sup> )	: 0,312			
Y <sub>1</sub>	: <i>Employee Engagement</i>			

Tabel 2 menunjukkan hasil perhitungan variabel *perceived organizational support* (X) terhadap *employee engagement* (Y<sub>1</sub>). Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa *perceived organizational support* (X) mempengaruhi variabel *employee engagement* (Y<sub>1</sub>) pada tingkat kesalahan 0,05 ( $\alpha=5\%$ ) apabila variabel lain diasumsikan konstan. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien  $\beta$  sebesar 0,559 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 ( $\text{sig} < 0,05$ ), sedangkan nilai  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  ( $5,216 > 2,000$ ). Dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived organizational support* (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *employee engagement* (Y<sub>1</sub>).

**Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Jalur Struktural 2**

Variabel	Beta	t hitung	Probabilitas (Sig)	Keterangan
(X)	0,053	0,566	0,573	Tidak Signifikan
(Y <sub>1</sub> )	0,775	8,338	0,000	Signifikan
t tabel	: 2,000			
R Square (R <sup>2</sup> )	: 0,649			
Y <sub>2</sub>	: <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>			

Tabel 3 menunjukkan hasil perhitungan variabel *perceived organizational support* (X) terhadap *organizational citizenship behaviour* (Y<sub>2</sub>). Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa *perceived organizational support* (X) mempengaruhi variabel *organizational citizenship behaviour* (Y<sub>2</sub>) pada tingkat kesalahan 0,05 ( $\alpha=5\%$ ) apabila variabel lain diasumsikan konstan. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien  $\beta$  sebesar 0,053 dengan dengan nilai probabilitas sebesar 0,573 ( $\text{sig} > 0,05$ ), sedangkan nilai  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  ( $0,566 < 2,000$ ). Dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived organizational support* (X) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel *organizational citizenship behaviour* (Y<sub>2</sub>).

Tabel 3 menunjukkan hasil perhitungan variabel *employee engagement* (Y<sub>1</sub>) terhadap *organizational citizenship behaviour* (Y<sub>2</sub>). Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa *employee engagement* (Y<sub>1</sub>) mempengaruhi variabel *organizational citizenship behaviour* (Y<sub>2</sub>) pada tingkat kesalahan 0,05 ( $\alpha=5\%$ ) apabila variabel lain diasumsikan konstan. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien  $\beta$  sebesar 0,775 dengan dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 ( $\text{sig} < 0,05$ ), sedangkan nilai  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  ( $8,338 > 2,000$ ). Dapat disimpulkan bahwa variabel *employee engagement* (Y<sub>1</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* (Y<sub>2</sub>).

#### a. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil perhitungan statistik uji parsial dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Variabel X (*perceived organizational support*) dengan Y<sub>1</sub> (*employee engagement*) menunjukkan nilai signifikansi (0,000),  $\text{sig} < 0,05$  maka pengaruh X (*perceived organizational support*) maka pengaruh X (*perceived organizational support*) adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Perceived Organizational Support* (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Employee Engagement* (Y<sub>1</sub>).
- 2) Variabel X (*perceived organizational support*) dengan Y<sub>2</sub> (*organizational citizenship behaviour*) menunjukkan nilai signifikansi (0,573),  $\text{sig} > 0,05$  maka pengaruh X (*perceived organizational support*) adalah tidak signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub>

ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Perceived Organizational Support* (X) memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y<sub>2</sub>).

- 3) Variabel Y<sub>1</sub> (*employee engagement*) dengan Y<sub>2</sub> (*organizational citizenship behaviour*) menunjukkan nilai signifikansi (0,000), sig 0,05 maka pengaruh Y<sub>1</sub> (*employee engagement*) adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Employee Engagement* (Y<sub>1</sub>) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y<sub>2</sub>).

## 2. Pembahasan

### a. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Employee Engagement*

Berdasarkan hasil uji *path* menunjukkan hasil koefisien jalur sebesar 0,559 dan nilai sig sebesar 0,000 (sig < 0,05) menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* pada karyawan Rumah Sakit Lavalette Malang. Disaat karyawan merasa organisasi menghargai kontribusinya terhadap perusahaan maka hal tersebut akan mempengaruhi dukungan karyawan terhadap organisasinya.

### b. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*.

Berdasarkan hasil uji *path* menunjukkan hasil koefisien jalur sebesar 0,053 dan nilai signifikan sebesar 0,573 (p > 0,05), maka hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*. *Perceived organizational support* yang dirasakan oleh karyawan diharapkan dapat mempengaruhi perilaku karyawan dalam menerapkan *organizational citizenship behaviour*. Namun, pada kenyatannya pada Rumah Sakit Lavalette Malang *perceived organizational support* belum cukup menjadi acuan pada karyawan dalam menunjukkan perilaku *organizational citizenship behaviour*.

### c. Pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*.

Berdasarkan hasil uji *path* menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,775 dan nilai signifikan

sebesar 0,000 (p < 0,05), maka hasil penelitian pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behaviour* berpengaruh signifikan yang artinya keterikatan karyawan dalam pekerjaan dan organisasinya akan mempengaruhi perilaku individu dalam menciptakan perilaku dalam lingkup *extra role* pada karyawan Rumah Sakit Lavalette Malang.

### d. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* melalui *Employee Engagement*.

Berdasarkan analisis jalur menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung dari *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behaviour* melalui *employee engagement* sebesar 0,433. Koefisien pengaruh tidak langsung diperoleh dari hasil perkalian antara koefisien pengaruh langsung yang membentuknya. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa apabila *perceived organizational support* tinggi kemudian karyawan akan menunjukkan sikap *employee engagement* yang tinggi terhadap pekerjaan dan perusahaannya tempat ia bekerja maka tingkat *organizational citizenship behaviour* pada perusahaan juga akan tinggi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan kepada staff medis pada Rumah Sakit Lavalette Malang mengenai pengaruh *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* dan *organizational citizenship behaviour* pada Staff Medis Rumah Sakit Lavalette Malang, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini, yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap variabel *employee engagement*. Nilai yang diperoleh dari analisis jalur menunjukkan variabel *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* memiliki pengaruh positif.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *perceived organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*. Nilai yang diperoleh dari analisis jalur menunjukkan variabel *perceived organizational support*

terhadap *organizational citizenship behaviour* memiliki pengaruh positif.

3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap variabel *organizational citizenship behaviour*. Nilai yang diperoleh dari analisis jalur menunjukkan variabel *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behaviour* memiliki pengaruh positif.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Sebaiknya Rumah Sakit Lavalette Malang meninjau terkait penempatan posisi jabatan karyawan sesuai dengan kualifikasi yang dimiliki karena berdasarkan hasil penelitian, item tersebut memperoleh rata-rata terendah dibandingkan dengan item yang lainnya agar hal tersebut dapat dipertanggung jawabkan dan dapat meningkatkan produktivitas Rumah Sakit Lavalette Malang.
2. Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan yang berkenaan dengan aspek *perceived organizational support* dan melakukan upaya dalam meningkatkan *employee engagement* karyawan, seperti lebih memfokuskan lagi dukungan sosial yang dapat dilakukan oleh organisasi terhadap karyawannya sehingga akan memberikan dampak positif terhadap penerapan perilaku organisasi yang menerapkan *organizational citizenship behaviour*.
3. Mengingat masih sedikit riset akademik dan empiris mengenai variabel *employee engagement* diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aldag, R., dan Reschke, W. 1997. Employee Value Added: Measuring Discretionary Effort and Its Value to The Organization. *Center for Organization Effectiveness*. Pp 1-8
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. 2007. The Job Demands-Resources Model: State of The Art. *Journal of Managerial Psychology*, Vol 22, No 3 pp 309-328
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. 2008. Towards a Model of Work Engagement. *Career Development Internationall*, Vol 13, No 3, pp 209-223
- Eisenberger, R., Hutchison, S., & Sowa, D. 1986 . Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, Vol 71, No. 3, 500-507
- Eisenberger, R., & Rhoades, L. 2002 . Perceived Organizational Support : A Review of Literatur. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87 No. 4, 698-714
- Gallup Inc. 2016. Indoensia Workforce is Not Engaged at Work. <http://www.gallup.com/>.Diakses tanggal 4 Oktober 2016
- McPhie, N A. 2008. The Power of Federal Employee Engagement. United States: Merit Systems Protection Board
- Robbins, S.P. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi Lengkap*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok GRAMEDIA
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzales Roma. V., & Bakker, A. B. 2002. The Measurment of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3: 71-92