

## ABSTRAK

David Maurice (01661210043)

### **PERAN KEPUASAN PEKERJAAN, PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI, DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* PADA LAYANAN KESEHATAN INDONESIA**

(xvi+122 halaman; 4 gambar; 26 tabel; 14 lampiran)

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting dalam layanan kesehatan dimana performa individu dapat memberi pengaruh besar terhadap performa organisasi secara keseluruhan. *Organizational citizenship behaviour* (OCB) telah ditemukan berkaitan dengan performa individu dan organisasi serta beberapa keluaran positif lainnya. Rumah Sakit X Bandung menunjukkan performa yang relatif buruk dibandingkan rumah sakit sejenis lainnya dalam beberapa tahun ke belakang. Mayoritas dari pekerja pada Rumah Sakit X pun belum menunjukkan OCB dalam bekerja. Dengan kepemimpinan transaksional, penelitian ini mengacu kepada teori pertukaran sosial untuk mengidentifikasi cara bagi organisasi untuk menumbuhkan OCB pada anggotanya tanpa adanya sosok pemimpin transformasional. Penelitian ini dilakukan guna menentukan pengaruh dari kepuasan pekerjaan, persepsi dukungan organisasi, dan komitmen organisasi terhadap OCB. Dilakukan pengumpulan data secara cross-sectional menggunakan formulir survey daring untuk mendapatkan data kuantitatif. Model penelitian serta kuesioner yang digunakan dimodifikasi khusus dengan menggunakan literatur terdahulu sebagai acuan. Penelitian kemudian dilakukan terhadap seluruh populasi tenaga perawat Rumah Sakit X Bandung yang berjumlah 98 orang. Analisis data dilakukan melalui analisis regresi menggunakan metode PLS-SEM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya komitmen organisasi yang memiliki pengaruh positif langsung terhadap OCB. Kepuasan pekerjaan dan persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh positif terhadap OCB melalui mediasi dari komitmen organisasi pada perawat Rumah Sakit X Bandung.

Referensi: 90 (1969 – 2023)

Kata Kunci: kepuasan pekerjaan, persepsi dukungan organisasi, komitmen organisasi, *organizational citizenship behaviour*

## ABSTRACT

David Maurice (01661210043)

### **ROLE OF JOB SATISFACTION, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR IN INDONESIA'S HEALTHCARE SETTING**

*(xvi+112 pages; 4 pictures; 26 tables; 14 attachments)*

Human resource management is one of many critical aspects in healthcare service as individual performance may greatly impacts the whole organization's performance. Organizational citizenship behaviour (OCB) has been linked with both individual and organizational performance as well as some other positive outcomes. X Hospital in Bandung has been performing relatively poor for the past few years and majority its employees have not shown OCB in their work. With the current transactional leadership, this study refers to the theory of social exchange to identify how organization can encourage OCB without a transformational leader. This study was conducted to determine the effect of job satisfaction, perceived organizational, and organizational commitment on OCB. Cross-sectional data collection was used to gather quantitative data using online survey form. The research model and questionnaire used were customized based on previous literatures. The study was then conducted on the whole population of 98 nurses of X Hospital Bandung. Regression analysis of the data were then done using PLS-SEM method. The results showed that only organizational commitment has a direct positive effect on OCB. Job satisfaction and perceived organizational support can positively influence OCB of nurses in X Hospital Bandung with the mediation of organizational commitment.

*Reference: 90 (1969 – 2023)*

*Key Words: job satisfaction, perceived organizational support, organizational commitment, organizational citizenship behaviour*