

PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Yusni Restanti¹⁾, Ignatius Soni Kurniawan²⁾, Nala Tri Kusuma³⁾

^{1,2,3)}Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta
e-mail: yusniRESTANTI22@gmail.com¹⁾, soni_kurniawan@ustjogja.ac.id²⁾,
nala.kusuma@ustjogja.ac.id³⁾

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana dukungan organisasi, komitmen, dan keterikatan kerja mempengaruhi bagaimana masyarakat berperan sebagai warga organisasi yang baik di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul. Partisipan dalam penelitian ini adalah pegawai yang telah bekerja minimal satu tahun pada Kantor DPRD Kabupaten Bantul sebanyak 51 orang. Kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, dengan menggunakan analisis multivariat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi dan keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Memperkuat persepsi dukungan organisasi dan keterlibatan kerja mempunyai implikasi ketika organisasi mendorong perilaku kewarganegaraan organisasi.

Kata kunci: keterlibatan kerja; perilaku organisasi kewarganegaraan; komitmen organisasional; dukungan organisasi yang dirasakan.

Abstract

The aim of this research is to see how organizational support, commitment and work engagement influence how people act as good organizational citizens at the Bantul Regency Regional People's Representative Council Office. Participants in this research were 51 employees who had worked for at least one year at the Bantul Regency DPRD Office. Questionnaires were used as a data collection technique in this research, using multivariate analysis. The findings of this research indicate that perceptions of organizational support and work involvement have a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. Organizational commitment does not have a significant effect on organizational citizenship behavior. Strengthening perceptions of organizational support and work engagement has implications when organizations encourage organizational citizenship behavior.

Key words: work engagement; organizational citizenship behavior; organizational commitment; perceived organizational support.

1. PENDAHULUAN

Organisasi publik perlu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, oleh karenanya peran pegawai menjadi substantif. Pegawai diharapkan mampu melampaui tugas yang diharapkan dan tidak hanya bekerja sesuai dengan pekerjaannya saja. Pegawai diharapkan bekerja sama, saling membantu, memberi masukan, dan memberikan layanan yang kompeten kepada pengguna. Pada dasarnya ketika pegawai melaksanakan tugas formal sesuai dengan uraian tugasnya, maka pegawai tersebut dapat dikatakan mempunyai kinerja yang baik, karena telah menunjukkan perilaku yang sesuai dengan harapan organisasi (*Linda*

et al., 2019). Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bantul. Masalah perilaku kewargaan organisasi atau *organizational citizenship behavior (OCB)* yang kurang masih ditemui. Secara umum perilaku pegawai ada yang secara suka rela membantu rekan kerja dan memberikan ide untuk perbaikan pada pekerjaan yang ada. Namun, terdapat juga pegawai dengan perilaku sebaliknya dengan sikap *organizational citizenship behavior* seperti tidak mengikuti rapat, bekerja tidak secara optimal, dan memberikan pekerjaan ke pegawai yang lain, mengeluh dengan apa yang dikerjakan, menghindari pekerjaan karena faktor imbalance.

Keberhasilan organisasi publik bergantung kepada kesediaan pegawai untuk melampaui ekspektasi dengan peran kesukarelawan. Individu yang dengan sukarela mengambil tanggung jawab tambahan untuk organisasi dikatakan menunjukkan *organizational citizenship behavior* di luar dan di dalam pekerjaan mereka (Lie et al., 2022). Perilaku *organizational citizenship behavior* dari staf kesekretariatan Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bantul menjadi penting dalam menyediakan layanan yang memuaskan bagi masyarakat pengguna, dan penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis antesedennya.

Penelitian terdahulu mengungkap anteseden *organizational citizenship behavior* antarlain *perceived organizational support*, komitmen organisasional, serta keterlibatan kerja. Penelitian Susanto (2023) menyatakan bahwasanya *perceived organizational support* memengaruhi secara positif bentuk dari *organizational citizenship behavior*. Akan tetapi Linda et al. (2019) membuktikan sebaliknya, *perceived organizational support* mempunyai pengaruh secara negatif serta tidak terdapat pengaruh signifikan kepada *organizational citizenship behavior*. Penelitian Susita et al. (2020) menemukan komitmen organisasional secara positif signifikan meningkatkan *organizational citizenship behavior*, akan tetapi dalam temuan Lie et al. (2022) komitmen organisasional bukan anteseden *organizational citizenship behavior*.

Studi yang telah dilaksanakan Sujono et al. (2020) menjabarkan terkait keterlibatan kerja memengaruhi searah pada *organizational citizenship behavior*, namun dalam studi sebelumnya dari Gupta et al. (2017) menjabarkan tidak berartinya dampak keterlibatan kerja pada *organizational citizenship behavior*. Terdapat inkonsistensi terkait hasil pengujian pengaruh *perceived organizational support*, komitmen organisasional, serta keterlibatan kerja atas *organizational citizenship behavior*. Oleh karena itu, menguji kembali kepada pengaturan penelitian yang berlainan, yakni pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Bantul menjadi peluang bagi penelitian ini.

Organizational citizenship behavior menggambarkan suatu tingkah laku sukarela dan ekstra peran yang bukan diwajibkan oleh pekerjaan, tetapi ikut berperan serta secara positif mengenai efektivitas dalam organisasi. Contoh *organizational citizenship behavior* meliputi membantu rekan kerja, memberikan ide untuk perbaikan, mendukung inisiatif organisasi, dan menjaga norma-norma etika di tempat kerja (Van Droogenbroeck et al., 2014). Saat pegawai merasakan bahwa organisasi peduli dengan mereka, maka mereka cenderung akan lebih terikat serta memiliki motivasi intrinsik untuk melakukan *organizational citizenship behavior* (Schiff & Leip, 2019). Mereka melihat *organizational citizenship behavior* sebagai cara untuk memberikan kembali kepada organisasi yang telah memberikan dukungan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Perceived organizational support merujuk kepada tanggapan pegawai terhadap sejauh mana organisasi memiliki kepedulian akan kesejahteraan mereka selaku pegawai dari instansi. *Perceived organizational support* dapat mencakup dukungan organisasi terhadap

pengembangan karier, fasilitas kerja, gaji, dan tunjangan lainnya. Pegawai yang merasa didukung oleh organisasi biasanya lebih cenderung untuk berkontribusi dengan baik dalam bentuk *organizational citizenship behavior*. Mereka merasa terikat pada organisasi dan memiliki motivasi untuk membantu rekan kerja dan organisasi mencapai tujuan (Msuya & Kumar, 2022). Persepsi *perceived organizational support* yang merupakan keyakinan dari karyawan terhadap organisasi yang telah menghargai kontribusinya dengan melihat dari segi kesejahteraannya (Organisasi et al., 2022). *Perceived organizational support* merupakan sikap yang muncul dan dirasakan dari karyawan mengenai sudah sampai mana organisasi mereka menghargai kontribusi mereka dan juga memberikan *reward* yang dapat dianggap sebagai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawannya (Azizih et al., 2023). Persepsi *perceived organizational support* ialah sampai mana karyawan merasa bahwasanya mereka diperhatikan oleh organisasi di tempat kerja (Wattoo et al., 2018). Pada konsep *perceived organizational support* karyawan mengira bahwa organisasi mencukupi kebutuhan mereka dari segi sosial dan emosional (Neupane, 2023).

Penelitian Kristiani et al. (2019) menyuratkan *perceived organizational support* secara konstan mempunyai pengaruh secara positif serta signifikan bagi *organizational citizenship behavior*. Pada *perceived organizational support* yang terus meningkat terjadi peningkatan *organizational citizenship behavior* juga. Penelitian Morales-Sánchez dan Pasamar (2020) menjelaskan bahwa *perceived organizational support* berkontribusi dalam setiap perubahan *organizational citizenship behavior*. Demikian juga riset Monna et al. (2022) mengkonfirmasi *perceived organizational support* secara positif memperbaiki *organizational citizenship behavior* dari pegawai. Susanto (2023) dalam riset terbaru juga memberikan persetujuan bahwa *perceived organizational support* adalah prediktor penting dari *organizational citizenship behavior*.

H1: *Perceived organizational support* berpengaruh positif signifikan pada *organizational citizenship behavior*.

Komitmen organisasional adalah tingkat loyalitas dan keterikatan sikap pegawai terhadap organisasi tempat mereka bekerja (Fuadiputra & Novianti, 2020). Pegawai melalui tingkat komitmen yang lebih tinggi cenderung akan lebih termotivasi dalam melakukan *organizational citizenship behavior*, pekerja merasa bahwa organisasi adalah bagian integral dari hidup mereka dan berusaha untuk menjaga reputasi baik organisasi dengan melakukan perilaku positif di luar tugas pokok mereka. Pegawai yang sangat berkomitmen terhadap organisasi memiliki kecenderungan untuk lebih termotivasi saat melakukan *organizational citizenship behavior* sebagai wujud kesetiaan mereka terhadap organisasi. Mereka melihat *organizational citizenship behavior* sebagai cara untuk menjaga dan meningkatkan kualitas organisasi (Johari et al., 2017). Komitmen organisasional merupakan keputusan dari karyawan yang menggambarkan adanya keterkaitan dengan suatu organisasi dan kelanjutan keanggotaannya didalam sebuah organisasi tersebut (Yusuf AKKOCA, 2023). Persepsi komitmen organisasional merupakan munculnya rasa keterlibatan individu terhadap organisasinya (Sitaniapessy et al., 2023). Dimensi atas komitmen organisasi terdapat 3 dimensi yaitu komitmen afektif, komitmen normative, serta komitmen berkelanjutan (Pritanadira, 2019).

Setiap individu diharapkan mempunyai komitmen organisasi berupa keterikatan serta kesetiaan yang kuat pada organisasi tempat bekerja. Komitmen mencakup keinginan untuk berpartisipasi secara aktif, kontribusi yang lebih besar, dan keinginan untuk terus menjadi pegawai. Penelitian Suwibawa et al. (2018) menjelaskan bahwasanya komitmen organisasi mampu menjadi prediktor *organizational citizenship behavior*. Proyek penelitian dari

Fazriyah *et al.* (2019) juga menjelaskan bahwasanya komitmen organisasi ditemukan berpengaruh positif serta signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Studi Susita *et al.* (2020) menampilkan ketika komitmen organisasi meningkat maka *organizational citizenship behavior* juga turut menguat. Konfirmasi peran komitmen bagi perilaku kesukarelawanan dapat ditemukan pada riset Nurjanah *et al.* (2020) dan Purwanto *et al.* (2021).

H2: Komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan pada *organizational citizenship behavior*.

Keterlibatan kerja mengacu pada tingkat keterlibatan emosional dan psikologis pegawai dalam pekerjaannya. Pegawai yang merasa terlibat dalam pekerjaan mereka cenderung lebih aktif dalam melakukan *organizational citizenship behavior* (Charoensukmongkol, 2022). Mereka mungkin lebih antusias dalam membantu sesama rekan kerja, mengambil inisiatif, serta ikut serta dalam kegiatan yang mendukung efisiensi dan efektivitas organisasi (Meilani *et al.*, 2022). Keterlibatan kerja yang tinggi dapat menciptakan rasa kepemilikan serta tanggung jawab akan pekerjaan serta organisasi. Pada pegawai yang terlibat dalam pekerjaan mereka lebih mungkin untuk melakukan *organizational citizenship behavior* karena mereka merasa terlibat dalam mencapai tujuan organisasi (De Cuyper *et al.*, 2010). Keterlibatan kerja juga memainkan peran penting dalam munculnya *organizational citizenship behavior* (Falco *et al.*, 2013). Ketika pegawai pada fase keterlibatan kerja maka cenderung lebih kuat dalam memandang tugas pekerjaan mereka sebagai suatu bagian yang penting dari kehidupan. Pegawai cenderung memberikan kontribusi yang lebih besar kepada organisasi.

Penelitian Park (2019) menunjukkan pada karyawan yang terlibat aktif dalam pengambilan keputusan maka akan berperilaku sukarela menjamin keputusan yang diambil terpenuhi. Keterlibatan kerja yang terus meningkat mengarahkan individu untuk sulit merelakan kegagalan terjadi dalam organisasi. Studi Farid *et al.* (2019) dan Sujono *et al.* (2020) memberi gambaran bahwa pekerja yang dilibatkan akan merasakan dihargai, perasaan bahwa dirinya dihargai menjadi pertimbangan menolong rekan kerja yang membutuhkan meskipun tidak mendapat imbalan uang. Peningkatan keterlibatan kerja berdampak positif bagi perilaku menolong rekan kerja yang pada juga berkontribusi dalam pelaksanaan operasional organisasi.

H3: Keterlibatan kerja berpengaruh positif signifikan pada *organizational citizenship behavior*.

3. METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan jenis data kuantitatif yang melibatkan 3 variabel bebas mencakup *perceived organizational support*, komitmen organisasional, dan keterlibatan kerja serta 1 variabel dependen yakni *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 59 pegawai dari Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul dengan rumus slovin $n = N/(1 + Ne^2)$ (Slovin, 1960) dan mendapatkan hasil 51.416 untuk e 5%. Kuesioner diberikan pada pegawai organisasi yang sudah bekerja minimal 1 tahun pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul pada sebanyak 51 pegawai. Pada studi yang ada digunakan sumber data primer yang didapatkan dari responden, di mana pada proses pengisian kuesioner pada skala pengukuran skala Likert 1-5 dengan indeks sangat tidak setuju (1) sampai indeks sangat setuju (5). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data output nilai tolerance pada semua variabel independent maka makin lebih besar dari 0.10 serta nilai dari VIF kurang dari 10 pada semua variabel, maka ditemukan bahwasanya tidak terjadi multikolineritas dan hasil dari uji normalitas yang telah diketahui nilai signifikansinya yaitu $0.071 > 0.05$, sehingga didapat hasil akhir bahwasanya nilai tersebut residual berdistribusi normal.

Tabel. 1. Uji Asumsi Klasik

Ind.	Dep.	Multicollinearity		Spearman's Rho Test	Kolmogorov-Smirnov Test
		Tol.	VIF	Sig.	Asymp.sig
POS		0.442	2.261	0.557	
KO	OCB	0.673	1.487	0.335	0.071
KK		0.504	1.983	0.456	

Keterangan: POS= *Perceived Organizational Support*, KO= *Komitmen Organisasional*, KK= *Keterlibatan Kerja*, OCB= *Organizational Citizenship Behavior*.

Sumber: *Pengolahan Data, 2023.*

Telah diketahui bahwa nilai spearman's rho test sebesar 0.557 (POS), 0.335 (KO), dan 0.456 (KK) > 0.05 , sehingga didapat hasil akhir bahwasanya tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada data yang ada.

Tabel. 2. Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.874	4.622		1.487	0.144
	Perceived Organizational Support	.325	.168	.233	1.935	.059
	Komitmen Organisasional	.147	.144	.124	1.015	.315
	Keterlibatan Kerja	1.171	.304	.575	3.854	.000

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

Sumber : *Pengolahan Data, 2023*

Pada pengujian hipotesis 1 menampilkan hasil dari nilai t (1.935) atas variabel *perceived organizational support* yang mempunyai signifikasi yaitu sebesar $0.059/2 = 0.029 < 0.05$ yang artinya *perceived organizational support* mempunyai pengaruh secara positif akan *organizational citizenship behavior*, atau hipotesis 1 didukung. Studi ini seiring dengan penelitian oleh *Monna et al. (2022)* serta *Susanto (2023)* yang menemukan hasil akan *perceived organizational support* yang terdapat pengaruh secara positif atas *organizational citizenship behavior*.

Pengujian hipotesis 2 menunjukkan hasil nilai t (1.015) variabel komitmen organisasional dengan signifikansi $0.315/2 = 0.157 > 0.05$ yang dapat dikmanai tidak terdapat pengaruh secara positif komitmen organisasional pada *organizational citizenship behavior*, atau hipotesis 2 tidak didukung. Temuan dari riset ini seiring dengan penelitian terdahulu oleh *Lie et al. (2022)* dengan pernyataan yang menekankan komitmen organisasional tidak memiliki pengaruh pada *organizational citizenship behavior*.

Pengujian hipotesis 3 menunjukkan hasil dari nilai t (3.854) variabel keterlibatan kerja dengan signifikasi $0.000/2 = 0 < 0.05$ yang artinya keterlibatan kerja terbukti memengaruhi secara positif *organizational citizenship behavior*, atau hipotesis 3 didukung. Hasil temuan

sama seperti temuan *Park (2019)* dan *Sujono et al. (2020)* yang menerangkan bahwasanya keterlibatan kerja mendorong penguatan *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan pada tabel diatas, nilai koefisien detereminasi Adjusted R Square sebesar 0.765 yang berarti 76,50% variabel *organizational citizenship behavior* bisa dipengaruhi dari *perceived organizational support*, komitmen organisasional dan keterlibatan kerja. Kemudian sisanya 0,235% (100%-76,50%) dijelaskan atau dipengaruhi atas faktor-faktor yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Variabel *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *organizational citizenship behavior*. Artinya semakin adanya dukungan organisasi pada karyawan cenderung memiliki dampak yang positif terhadap *organizational citizenship behavior*, sehingga dapat meningkatkan perilaku sukarela dalam melakukan pekerjaan.
2. Variabel komitmen organisasional tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Semakin kuat keterkaitan karyawan cenderung memiliki dampak yang positif terhadap *organizational citizenship behavior*, tetapi hasilnya belum mencapai tingkat kepastian yang dapat dianggap signifikan secara sistematis.
3. Variabel keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Ketika karyawan memiliki keterlibatan kerja yang tinggi cenderung dapat melampaui target yang ditetapkan organisasi. Keberhasilan dalam meningkatkan keterlibatan kerja dapat dianggap sebagai strategi efektif untuk menambah antusias karyawan dalam berkontribusi pada organisasi.
4. Variabel *perceived organizational support*, komitmen organisasional dan keterlibatan kerja berpengaruh positif dan simultan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Saran

Kemudian saran bagi Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul yaitu dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi kepala Kantor Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Bantul untuk memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasional yang kurang baik yang tergambar dari hasil penelitian ini yang mana membuktikan bahwa komitmen organisasional tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Oleh karena itu, langkah-langkah perbaikan yang tepat dapat mencakup evaluasi dan perbaikan komunikasi serta melibatkan karyawan dalam kegiatan formal ataupun informal organisasi.

Dengan memperhatikan penemuan ini, diharapkan kepala Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul dapat mengambil tindakan yang strategis atau sesuai untuk meningkatkan komitmen organisasional dan untuk tahap selanjutnya agar dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* di lingkungan organisasi. Dan saran bagi peneliti selanjutnya yaitu dapat lebih memperhatikan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Dari penulis merekomendasikan agar menambahkan indikator yang berbeda dan didukung dengan teori-teori berdasarkan penelitian terdahulu untuk lebih memperdalam hasil temuan penelitian ini. Peneliti selanjutnya dapat menambah sampel yang digunakan sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih mengenai *organizational citizenship behavior*. Sebagai implikasi maka pimpinan organisasi dapat memperbaiki implementasi dari variabel *perceived organizational support*, komitmen

organisasional dan keterlibatan kerja karena berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

Pertimbangan serta perbaikan yang dilakukan dapat mendukung organisasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik sebagai salah satu instansi penyelenggara pemerintahan daerah. Berdasarkan hasil penelitian diatas, diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan transformasional dan motivasi kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Azizih, B., Amabel, F., & Paryontri, R. A. (2023). Perceived Organizational Support (POS) With Home Industry Employee Organizational Commitment Perceived Organizational Support (Pos) Dengan Komitmen Organisasi Karyawan Home Industri. *Jurnal Imiah Psikologi*, 11(2), 232–237.
- Charoensukmongkol, P. (2022). Supervisor-subordinate guanxi and emotional exhaustion: The moderating effect of supervisor job autonomy and workload levels in organizations. *Asia Pacific Management Review*, 27(1), 40–49. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2021.05.001>
- Eisenberger, R., Rhoades Shanock, L., & Wen, X. (2020). Perceived Organizational Support: Why Caring about Employees Counts. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 101–124. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044917>
- Falco, A., Girardi, D., Corso, L. D., Sipio, A. Di, & Carlo, N. A. D. (2013). Fear of workload, job autonomy, and work-related stress: The mediating role of work-home interference. *TPM - Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 20(3), 217–234. <https://doi.org/10.4473/TPM20.3.2>
- Farid, T., Iqbal, S., Ma, J., Castro-González, S., Khattak, A., & Khan, M. K. (2019). Employees' Perceptions of CSR, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Effects of Organizational Justice. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(10), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16101731>
- Fazriyah, M., Hartono, E., & Handayani, R. (2019). The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior. *International Symposium on Social Sciences, Education, and Humanities (ISSEH 2018)*, 306, 201–205. <https://doi.org/10.2991/isseh-18.2019.47>
- Fuadiputra, I. R., & Novianti, K. R. (2020). The Effect of Work Autonomy and Workload on Job Satisfaction of Female Workers in the Banking Sector: Mediating the Role of Work Life Balance. *The Winners*, 21(2), 85–91. <https://doi.org/10.21512/tw.v21i2.6908>
- Gupta, M., Shaheen, M., & Reddy, P. K. (2017). Impact of Psychological Capital on Organizational Citizenship Behavior: Mediation by Work Engagement. *Journal of Management Development*, 36(7), 973–983. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JMD-06-2016-0084>
- Istijanto. (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Johari, J., Tan, F. Y., & Zukarnain, Z. I. T. (2017). Autonomy, workload, worklife balance and job performance teachers. *International Journal for Researcher Development*, 7(1), 63–83.

- Kristiani, W., Matin, & Sugiarto. (2019). The Effect of Organizational Culture and Perceived Organizational Support (POS) Towards Organizational Citizenship Behavior (OCB) Teacher SDK PENABUR Jakarta. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(6), 528–532. <https://doi.org/10.29103/ijevs.v1i6.1680>
- Lie, D., Agustina, T., Susanti, D., Basriani, A., & Sudirman, A. (2022). Reflection on Teacher Organizational Citizenship Behavior: Antecedents of Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Education Research and Evaluation*, 6(1), 36–43. <https://doi.org/10.23887/jere.v6i1.38701>
- Linda, M. R., Yonita, R., & Silvia, E. D. (2019). The Effect of Perceived Organizational Support and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior. *Third International Conference On Economics Education, Economics, Business and Management, Accounting and Entrepreneurship (PICEEBA 2019)*, 97, 475–480. <https://doi.org/10.2991/piceeba-19.2019.76>
- Meilani, Y. F. C. P., Bernarto, I., & Nahar, F. H. (2022). the Relationship Between Autonomy, Workload, and Work-Life Balance To Job Performance of Female Lecturers At Private Universities During Pandemic Covid -19. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 20(3), 477–487. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2022.020.03.02>
- Monna, A. L., Lukito, H., & Games, D. (2022). The Effect of Leader Member Exchange and Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior through Job Satisfaction (Study at Branch Office of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, West Sumatra). *Jurnal Mantik*, 6(2), 2360–2368. <https://doi.org/https://doi.org/10.35335/mantik.v6i2.2800>
- Morales-Sánchez, R., & Pasamar, S. (2020). How to Improve Organisational Citizenship Behaviour by Combining Ability, Motivation and Opportunity: The Moderator Role of Perceived Organisational Support. *Employee Relations*, 42(2), 398–416. <https://doi.org/10.1108/ER-04-2019-0169>
- Msuya, M. S., & Kumar, A. B. (2022). The role of supervisor work-life support on the correlation between work autonomy, workload and performance: perspective from Tanzania banking employees. *Future Business Journal*, 8(1). <https://doi.org/10.1186/s43093-022-00139-3>
- Neupane, D. (2023). *Perceived Organizational Support in Nepalese Banks Dasarath Neupane*, PhD. October. <https://doi.org/10.3126/ija.v1i1.58835>
- Nurjanah, S., Pebianti, V., & Handaru, A. W. (2020). The Influence of Transformational Leadership, Job Satisfaction, and Organizational Commitments on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in The Inspectorate General of The Ministry of Education and Culture. *Cogent Business and Management*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1793521>
- Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior : It ' s Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 37–41. <https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002>
- Organisasi, K., Darwin, K., Agustina, T., Susanti, D., Basriani, A., & Sudirman, A. (2022). *Refleksi Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Guru : Anteseden dari Dukungan Organisasi yang Dirasakan* ., 6, 36–43.
- Park, K. O. (2019). The Relationship Between Power Type, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behaviors. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(6), 1–13. <https://doi.org/10.3390/ijerph16061015>
- Pritanadira, A. (2019). Karakteristik Psikometris Skala Komitmen Organisasi Allen & Meyer Pada Pegawai Negeri Sipil (PNS). *IJIP : Indonesian Journal of Islamic*

- Psychology*, 1(1), 35–54. <https://doi.org/10.18326/ijip.v1i1.35-54>
- Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., & Sijabat, R. (2021). Effect of Transformational Leadership, Job Satisfaction, and Organizational Commitments on Organizational Citizenship Behavior. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 9(1), 61–69. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v9i1.1801>
- 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>
- Schiff, M., & Leip, L. (2019). The Impact of Job Expectations, Workload, and Autonomy on Work-Related Stress Among Prison Wardens in the United States. *Criminal Justice and Behavior*, 46(1), 136–153. <https://doi.org/10.1177/0093854818802876>
- Sitaniapessy, S. S., Armanu, A., & Kurniawati, D. T. (2023). The Effect of Talent Management and Perceived Organizational Support on Employee Retention Mediated by Organizational Commitment. *International Journal of Social Service and Research*, 3(8), 1910–1918. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i8.470>
- Slovin, E. (1960). *Slovin's formula for sampling technique*.
- Sujono, D., Tunas, B., & Sudiarditha, I. K. R. (2020). Vitality of Work Involvement in Mediation: The Effect of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior. *Management Science Letters*, 10(5), 1061–1068. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.11.003>
- Susanto, A. (2023). The Role of Servant Leadership, Perceived Organizational Support (POS) on SMEs Performance through Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 4(1), 138–148. <https://doi.org/https://doi.org/10.7777/jiemar.v4i1.452>
- Susita, D., Sudiarditha, I. K. R., Purwana, D., Wolor, C. W., & Merdyantie, R. (2020). Does Organizational Commitment Mediate The Impact of Organizational Culture and Interpersonal Communication on Organizational Citizenship Behavior? *Management Science Letters*, 10(11), 2455–2462. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.4.004>
- Suwibawa, A., Agung, A. A. P., & Saptia, I. K. S. (2018). Effect of Organizational Culture and Organizational Commitment to Employee Performance through Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Intervening Variables (Study on Bappeda Litbang Provinsi Bali). *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(8), 20997–21013. <https://doi.org/10.15520/ijcrr/2018/9/08/582>
- Syahril, I., Subiyanto, D., & Kurniawan, I. S. (2022). Building Organizational Citizenship Behavior Through Psychological Contract Mediation and Exogenous Variables Transformational Leadership and Organizational Support of Ny. Suharti Fried Chicken Restaurant Employees. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 13(1), 138–167. <https://doi.org/10.18196/mb.v13i1.12876>
- Van Droogenbroeck, F., Spruyt, B., & Vanroelen, C. (2014). Burnout among senior teachers: Investigating the role of workload and interpersonal relationships at work. *Teaching and Teacher Education*, 43, 99–109. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2014.07.005>
- Wattoo, M. A., Zhao, S., & Xi, M. (2018). Perceived organizational support and employee well-being. *Chinese Management Studies*, 12(2), 469–484. <https://doi.org/10.1108/cms-07-2017-0211>
- Yusuf AKKOCA. (2023). The Mediation of Job Satisfaction Between Perceived Organizational Support and Organizational Commitment. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 350–362. <https://doi.org/10.31592/aeusbed.1105200>