

BAB II STUDI PUSTAKA

2.1 Deskripsi Konseptual

Deskripsi konseptual merupakan bagian penting dalam laporan penelitian yang menyajikan berbagai konsep dan teori yang relevan dengan topik yang sedang dikaji. Bagian ini berfungsi sebagai landasan teoritis yang membantu peneliti memahami hubungan antarkonsep secara lebih terstruktur. Di dalamnya memuat uraian mengenai teori-teori yang mendukung variabel penelitian, baik variabel bebas maupun variabel terikat. Setiap konsep dijelaskan secara sistematis untuk menunjukkan bagaimana teori tersebut berkaitan dengan fokus penelitian yang diangkat. Kehadiran deskripsi konseptual juga membantu memperjelas arah penelitian, sehingga pembaca dapat memahami kerangka berpikir yang digunakan. Selain itu, bagian ini menjadi acuan dalam menyusun hipotesis atau argumen penelitian. Dengan demikian, deskripsi konseptual tidak hanya memberikan gambaran teoritis, tetapi juga memperkuat dasar ilmiah yang melandasi keseluruhan proses penelitian. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu, *Knowledge sharing*, *Organization Support* dan *Organizational Citizenship Behavior*.

2.1.1 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Organ, (2018) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* didefinisikan sebagai sifat seseorang dengan kehendak sendiri yang secara tidak langsung mendapatkan imbalan tetapi bisa membuat keefektifan dan kontribusi pada instansi. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sangat penting karena

dapat meningkatkan kinerja sebuah organisasi, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan memperkuat suatu budaya saling mendukung antar karyawan sehingga tercapainya tujuan bersama dan meningkatkan kinerja dan loyalitas karyawan. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi pekerjaan ekstra dari kerja normal seperti melibatkan berbagai perilaku, meliputi sukarelawan volunteer untuk semua tugas yang berlebih, membantu orang lain, dan patuh akan semua norma dalam organisasi (Rizki & Hakim, 2020).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam suatu organisasi dapat dilihat dan dirasakan ketika seseorang atau sekelompok orang dalam periode waktu tertentu melakukan hal-hal seperti berikut: membantu rekan dalam timnya, secara sukarela melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghargai semangat serta aturan dan peraturan organisasi/perusahaan, dan sesekali menolerir pekerjaan yang dapat menjadi beban, gangguan dan menyusahkan (Podsakoff, 2017)

Secara umum *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merujuk pada tiga elemen penting yaitu partisipasi, kepatuhan dan loyalitas, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku karyawan yang melampaui atau diluar tugas mereka. Melalui OCB, karyawan berperan lebih aktif dalam meningkatkan kinerja, inovasi dan suasana kerja yang positif yang pada akhirnya memberikan keuntungan bagi organisasi itu sendiri. Contohnya, menunjukkan minat pribadi terhadap pekerjaan rekan, memberikan saran untuk pengembangan pada karyawan yang baru, menjunjung tinggi rasa hormat serta rasa semangat

kepedulian terhadap perusahaan dan menjaga ketepatan waktu serta kehadiran yang melebihi standar yang ditetapkan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) lebih berkaitan dengan manifestasi karyawan sebagai makhluk sosial. Oleh karena itu, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu bentuk dari aktivitas sukarela dari karyawan untuk mendukung fungsi organisasi. Perilaku ini lebih bersifat altruistik, deksespresikan dalam tindakan yang menunjukkan sikap yang tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian terhadap kesejahteraan orang lain (Panggalih & Zulaicha, 2012)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan model dari kegiatan yang membuat sebuah organisasi secara intrinsik dapat bekerjasama dan saling berhubungan satu sama lain dalam konteks sistem terbuka. Menurut (Muhdar, 2015) agar suatu organisasi menjadi efektif, individu harus menyesuaikan diri dengan sistem tersebut, mampu menjalankan peran mereka dengan standar minimal untuk mencapai kinerjanya, dan menunjukkan perilaku yang inovatif dan memiliki motivasi diri untuk menjalankan fungsi organisasi.

Menurut Afandi, (2018) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya. OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan atau inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* (hadiah/imbalan) formal organisasi. Ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak diberi

hukuman. Fakta yang menunjukkan bahwa sebuah organisasi yang memiliki karyawan dengan mempunyai perilaku OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) akan memiliki kinerja yang lebih baik daripada organisasi lain yang tidak memiliki karyawan yang mempunyai perilaku OCB. Organisasi membutuhkan perilaku pekerjanya dalam melakukan pekerjaan termasuk dalam membentuk inovasi (Al-madadha, 2021).

Dari beberapa definisi sebelumnya dapat di simpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku sukarela yang ditunjukkan karyawan untuk membantu organisasi melebihi tuntutan tugas formal yang ditetapkan. Perilaku ini muncul tanpa mengharapkan imbalan langsung dari organisasi, tetapi berkontribusi besar terhadap efektivitas, produktivitas, serta terciptanya lingkungan kerja yang harmonis dan saling mendukung. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mencerminkan inisiatif individu, seperti kesediaan membantu rekan kerja, menjaga kepatuhan terhadap aturan, menunjukkan loyalitas, berbagi pengetahuan, serta melakukan tindakan prososial yang mendukung pencapaian tujuan bersama. Dengan demikian, OCB menjadi faktor penting yang mendorong kinerja organisasi, memperkuat budaya positif, memfasilitasi inovasi, dan meningkatkan loyalitas maupun motivasi karyawan dalam jangka panjang.

2.1.2 Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Gultom, (2020) menjelaskan bahwa indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai berikut:

1. *Helping Behavior*

Kemauan untuk tolong menolong orang lain dalam masalah masalah kerja.

2. *Conscientiousness*

Kesediaan untuk melakukan hal yang menguntungkan organisasi seperti mematuhi peraturan di organisasi.

3. *Sportsmanship*

Kesediaan untuk melakukan toleransi.

4. *Civic Virtue*

Kesediaan untuk terlibat dalam kegiatan kegiatan organisasi dan peduli pada keberlangsungan organisasi.

Sedangkan menurut Barghani, (2021) indikator *Organizational Citizenship*

Behavior yaitu:

1. *Altruisme*

Tindakan sukarela untuk memberi manfaat bagi orang lain yang dimotivasi secara intristik seperti perhatian dan simpati kepada orang lain.

2. Kepatuhan Organisasi

Sikap yang muncul dari dorongan tanggung jawab anggota atau karyawan atas peraturan dan perintah dari atasan yang harus dikerjakan dengan sebaiknya.

3. Sikap *sportif*

Sikap *sportivitas* berarti perilaku yang menunjukkan sikap hormat dan adil terhadap rekan kerja, serta setiap menerima dengan baik apapun hasil keputusan dari organisasi atau instansi.

4. *Loyalitas*

Loyalitas terhadap organisasi atau instansi terjadi sebagai akibat dari meningkatnya kepuasan dari hasil evaluasi internal.

Menurut Podsakoff, (2017) mengatakan bahwa indikator *Organizational Citizenship Behavior* yaitu:

1. *Altruism* (Perilaku Membantu Orang Lain)

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi.

2. *Courtesy* (Menjaga Hubungan Baik)

Perilaku yang selalu menjaga hubungan dengan baik pada rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah.

3. *Sportmanship* (Perilaku Yang Sportif)

Sebuah perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa keberatan.

4. *Civic Virtue* (Taat Pada Aturan)

Perilaku tanggung jawab pada kehidupan organisasi seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil sebuah inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana prosedur organisasi dapat diperbaiki.

5. *Conscientiousness* (Ketelitian dan Kehati-hatian)

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan Organisasi.

Berdasarkan beberapa model indikator diatas maka penulis memutuskan untuk memakai indikator *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* menurut

(Podsakoff, 2017), karena sesuai dengan objek yang diteliti oleh peneliti bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang meliputi *Altruism* (Perilaku Membantu Orang Lain), *Courtesy* (Menjaga Hubungan Baik), *Sportmanship* (Perilaku Yang Sportif), *Civic Virtue* (Taat Pada Aturan) dan *Conscientiousness* (Ketelitian dan Kehati-hatian).

2.1.3 Knowledge sharing

Menurut Hooff & Ridder, (2004) *Knowledge sharing* adalah proses pertemuan pengetahuan yang terjadi antar individu. Dalam sebuah organisasi *knowledge sharing* sering terjadi, dimana karyawan saling berbagi pengetahuan baik secara online maupun secara langsung sehingga penyebaran dari *knowledge sharing* adalah pribadi/individu. *Knowledge sharing* adalah proses interaksi yang dilakukan oleh individu, dengan adanya kepercayaan antar individu untuk mengumpulkan dan mengembangkan informasi sehingga dapat membantu menciptakan solusi baru yang inovatif (Muizu *et al.*, 2018).

Knowledge sharing dapat juga didefinisikan sebagai hubungan antara komunikasi dan penyebaran informasi, dimana sebuah pengetahuan berhubungan dengan mengetahui sebuah subjek yang bergerak terus menerus didalam sebuah organisasi (Sari, 2022). (Lumbantobing, 2011) menyatakan bahwa *knowledge sharing* adalah sebuah proses sistematis untuk menyampaikan dan mendistribusikan pengetahuan dari satu pihak ke pihak yang lain, melalui berbagai metode dan media.

Knowledge sharing adalah proses membagikan, menyebarkan dan bertukar informasi serta pengetahuan antar individu, individu ke komunitas, maupun antar

komunitas ke komunitas lainnya untuk implementasi yang lebih baik dan pengembangan pengetahuan baru (Tung, 2018). Menurut (Sanger, 2022) *knowledge sharing* merupakan tahap dimana pengetahuan didistribusikan dan diberikan kepada karyawan pada saat yang tepat untuk karyawan yang membutuhkan. Sedangkan menurut (Khaerana & Mangiwa, 2021) *knowledge sharing* adalah suatu proses sistematis dimana dua orang atau lebih berbagi pengetahuan satu sama lain melalui komunikasi atau komunikasi atau media virtual yang tersedia, untuk mengembangkan, meningkatkan, dan menghasilkan pengetahuan baru sehingga dapat mendapatkan *value added* bagi perusahaan.

Knowledge sharing merupakan salah satu fokus dari manajemen pengetahuan, *Knowledge sharing* pada dasarnya adalah prinsip utama pengorganisasian yang meletakkan dasar untuk memanfaatkan potensi pengetahuan yang dimiliki sebuah organisasi. *Knowledge sharing* dapat mengurangi kesenjangan pengetahuan antara karyawan senior dan junior karena karyawan senior memiliki lebih banyak pengetahuan dan menjelang mereka pensiun dibandingkan dengan karyawan junior (Aritonang *et al.*, 2023). Pengetahuan yang dibagikan tidak terbatas karena dapat mencakup seluruh informasi secara umum. Karyawan dapat bertukar pikiran tentang pengembangan diri dari luar atau informasi mengenai apapun itu yang akan meningkatkan kapasitas pengetahuan karyawan (Suryanto *et al.*, 2023).

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa *knowledge sharing* adalah proses penting dalam organisasi atau perusahaan yang melibatkan pertukaran informasi, pengalaman, serta keterampilan antar individu

yang dapat mendorong inovasi dan peningkatan kinerja. Proses ini dapat melibatkan komunikasi langsung ataupun melalui berbagai media, untuk menyebarkan pengetahuan secara sistematis. *Knowledge sharing* membantu mengurangi kesenjangan pengetahuan antara karyawan senior dan junior, serta dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan diri dan peningkatan kapasitas pengetahuan.

2.1.4 Indikator *Knowledge sharing*

Indikator *Knowledge sharing* dari teori Hooff & Ridder, (2004) yaitu sebagai berikut:

1. *Knowledge Donating*

Merupakan proses mentransfer atau membagikan pengetahuan, pengalaman, dan keahlian yang dimiliki seseorang kepada orang lain. Fokusnya adalah memberi kontribusi secara sukarela untuk membantu pengembangan individu atau organisasi.

2. *Knowledge Collecting*

Merupakan proses mencari, menerima, dan menyerap informasi atau pengetahuan dari orang lain maupun sumber eksternal. Tujuannya untuk memperluas wawasan, meningkatkan keterampilan, dan memperkaya pemahaman individu.

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *knowledge sharing* menurut (Tung, 2018) diantaranya:

1. Sikap berbagi pengetahuan.

Sikap berbagi pengetahuan ditandai dengan perilaku individu dalam berbagi pengetahuan yang diperolehnya dengan anggota lain didalam perusahaan.

2. Pengalaman.

Suatu pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang yang diperoleh dari masa kerjanya.

3. Kemampuan menyerap.

Suatu kemampuan atau kapasitas karyawan menyerap pengetahuan.

4. Rasa harga diri (*sense of self worth*).

Merupakan konsep diri yang menjadi cerminan sikap mengenai kompetensi, status dan perilaku moral yang berharga tentang seseorang diantara para rekannya.

Selain itu Putri & Raharso, (2015) menyatakan indikator dari *Knowledge sharing* yaitu :

1. Dukungan Pemimpin, bentuk bantuan, perhatian, dan dorongan yang diberikan oleh pemimpin kepada anggotanya.
2. Kepercayaan, keyakinan individu terhadap integritas, kejujuran, dan kompetensi orang lain dalam hubungan kerja. Kepercayaan menciptakan lingkungan yang aman secara psikologis, mendorong kolaborasi, serta meningkatkan komitmen dan produktivitas.
3. Kemampuan Belajar, kapasitas individu untuk memperoleh, memahami, dan menerapkan pengetahuan atau keterampilan baru.

Sementara Carmeli *et al.*, (2013) menguraikan bahwa indikator *Knowledge sharing* diantaranya adalah :

1. Kemampuan seorang pemimpin dalam memotivasi bawahannya untuk berbagi informasi dan pengetahuan
2. Kemampuan memecahkan masalah dengan solusi kreatif
3. Kemampuan menyerap informasi dan pengetahuan
4. Kemampuan menyampaikan pengetahuan yang didapat dari internal dan eksternal perusahaan

Indikator *Knowledge sharing* Menurut (Muizu, 2018) adalah :

1. Komunikasi, Proses penyampaian dan pertukaran informasi antar individu untuk memperluas pengetahuan bersama.
2. Interaksi sosial, Aktivitas saling berhubungan antar anggota organisasi yang memfasilitasi transfer pengetahuan.
3. Pengalaman, Pengetahuan yang diperoleh dari praktik dan pembelajaran langsung yang dibagikan kepada orang lain.
4. Relasi, Jaringan hubungan positif yang mendukung kolaborasi dan berbagi informasi antar individu.
5. Kepercayaan, Keyakinan terhadap integritas dan niat baik orang lain yang mendorong keterbukaan dalam berbagi pengetahuan.

Dalam pandangan J. Wang., (2017) mengukur *Knowledge sharing* dapat dilakukan menggunakan 4 indikator yaitu :

1. *Sharing report*, kegiatan berbagi informasi formal seperti laporan hasil kerja, riset, atau evaluasi yang dapat menjadi referensi bagi orang lain dalam mengambil keputusan atau meningkatkan kinerja

2. *Sharing methods*, berbagi cara, teknik, atau prosedur tertentu yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau masalah
3. *Sharing experience or know ho*, berbagi pengalaman praktis dan pengetahuan teknis yang diperoleh dari proses kerja langsung
4. *Sharing know where and know whom*, Merupakan berbagi informasi tentang sumber pengetahuan (*know-where*) dan orang yang memiliki keahlian tertentu (*know-whom*), sehingga memudahkan individu lain untuk mencari informasi atau bantuan dari pihak yang tepat

Jadi, berdasarkan beberapa model indikator yang sudah dipaparkan diatas maka penulis memutuskan untuk memakai indikator *Knowledge sharing* menurut (Tung, 2018) karena sesuai dengan objek yang diteliti oleh peneliti bahwa *Knowledge sharing* yang meliputi Sikap berbagi pengetahuan, Pengalaman, Kemampuan menyerap dan Rasa harga diri (*sense of self worth*).

2.1.5 Organization Support

Dukungan organisasi (*Organization Support*) menjadi keyakinan global karyawan mengenai sejauh mana organisasi peduli terhadap kesejahteraan mereka dan menghargai kontribusi mereka. *Organization Support* akan menimbulkan suatu perasaan wajib bagi karyawan untuk membantu organisasi mencapai tujuannya dan meningkatkan komitmen terhadap organisasi dengan pengharapan bahwa kinerja yang tinggi akan dicatat dan dihargai yang dapat memberikan dampak positif. Menurut Eisenberger dalam Mangundjaya, (2016) Teori dukungan organisasi menyatakan bahwa untuk memenuhi kebutuhan emosional dan menilai keuntungan dari peningkatan usaha dalam bekerja,

karyawan membentuk persepsi umum mengenai sejauhmana organisasi menghargai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraannya (persepsi dukungan organisasi).

Menurut pendapat Danish, (2013), Dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan mereka, dukungan organisasi merupakan ekspektasi pegawai bahwa organisasi menghargai kontribusi dan pekerjaan yang pegawai lakukan dengan sebaiknya. Dukungan organisasi merupakan derajat kepercayaan individu terhadap organisasi bahwa organisasi peduli kepadanya, menilai setiap masukan yang diberikan, dan menyediakan pertolongan dan bantuan untuknya. Dari beberapa uraian di atas, dapat disintesis bahwa dukungan organisasi adalah kepercayaan pegawai tentang seberapa jauh organisasi tempat dia bekerja menghargai kontribusi dan peduli akan kesejahteraannya. Karyawan merasa diberikan kesempatan untuk berbuat sesuatu dengan adanya dukungan organisasi. Dukungan organisasi bisa berupa sumber daya yang disediakan, kepemimpinan, lingkungan, budaya, struktur perusahaan dan job design yang ditetapkan oleh perusahaan.

Menurut Rhoades & Eisenberger, (2002), dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi dan peduli pada kesejahteraan karyawan. Dukungan organisasi juga merupakan upaya untuk memberi penghargaan, perhatian, dan peningkatan kesejahteraan kepada setiap karyawan sesuai dengan usaha yang diberikan bagi organisasi. Pada dasarnya, dukungan organisasi senantiasa diharapkan oleh setiap karyawan. Jika

karyawan merasakan adanya dukungan dari organisasi yang sesuai dengan norma, keinginan, dan harapannya, maka karyawan akan dengan sendirinya memiliki komitmen dalam memenuhi kewajibannya pada organisasi.

Dari pendapat diatas maka ditarik kesimpulan bahwa dukungan organisasi (*Organization Support*) merupakan keyakinan dan persepsi karyawan terhadap sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka serta peduli terhadap kesejahteraan mereka. Ketika karyawan merasa didukung, hal ini akan menumbuhkan perasaan wajib untuk berkontribusi dalam mencapai tujuan organisasi serta meningkatkan komitmen kerja. *Organization Support* juga mencerminkan tingkat kepercayaan karyawan bahwa organisasi memberikan perhatian, penghargaan, serta bantuan terhadap kebutuhan dan masukan mereka. Dengan demikian, dukungan organisasi dapat disimpulkan sebagai bentuk kepercayaan pegawai terhadap sejauh mana organisasi menunjukkan kepedulian dan penghargaan atas kontribusi yang mereka berikan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja dan loyalitas karyawan.

2.1.6 Indikator *Organization Support*

Indikator Dukungan Organisasi menurut Baran, (2012) adalah sebagai berikut:

1. Memberikan keadilan (*Fairness*),

Merupakan perlakuan yang adil dan setara terhadap seluruh karyawan dalam berbagai aspek kerja, seperti pembagian tugas, peluang karier, penilaian kinerja, serta penghargaan. Keadilan menciptakan rasa aman, kepercayaan, dan meningkatkan motivasi karyawan.

2. Dukungan kepemimpinan (*Supervisor Support*),

Mengacu pada bantuan, arahan, dan perhatian yang diberikan oleh atasan langsung kepada karyawan. Dukungan ini dapat berupa bimbingan, motivasi, pengakuan, maupun penyediaan sumber daya untuk menyelesaikan pekerjaan.

3. Imbalan dari organisasi (*Organizational Rewards*),

Merupakan bentuk apresiasi organisasi terhadap kontribusi dan kinerja karyawan. Penghargaan dapat berupa finansial (bonus, insentif) maupun non-finansial (pengakuan, promosi, sertifikat).

4. Kondisi kerja (*Job Conditions*).

Mengacu pada lingkungan dan situasi kerja yang mendukung kenyamanan serta produktivitas karyawan. Ini mencakup fasilitas kerja, keamanan, fleksibilitas waktu, dan keseimbangan kerja–kehidupan.

Robbins & Judge, (2019) juga telah mengemukakan indikator persepsi dukungan organisasi yaitu:

1. Penghargaan

Penghargaan ini dimana organisasi memberikan reward terhadap karyawan baik berupa gaji maupun kenaikan pangkat serta adanya penghargaan berupa motivasi dari supervisor. Ketika karyawan merasakan bahwa usaha dan dedikasi mereka diakui dan dihargai, mereka cenderung merasa lebih terhubung dengan visi perusahaan.

2. Kepedulian

Dengan adanya bentuk rasa simpati supervisor terhadap karyawan dalam bentuk pertolongan atau perhatian. Ketika supervisor menunjukkan kepedulian

dan memberikan bantuan ketika diperlukan, karyawan merasa dihargai dan diperhatikan.

3. Kesejahteraan

Konsep kesejahteraan dapat dirasakan apabila karyawan mendapatkan perlindungan baik berupa jaminan kesehatan maupun berbentuk gaji atau bonus. Ketika perusahaan menyediakan fasilitas ini, hal tersebut menciptakan persepsi dukungan organisasi yang kuat, di mana karyawan merasa bahwa kebutuhan dan kesejahteraan mereka diperhatikan secara serius

menurut Rosyiana, (2019) indikator dukungan organisasi (*Organization Support*) yaitu :

1. Indikator keadilan

Menggambarkan sejauh mana karyawan merasa diperlakukan secara adil oleh organisasi, baik dalam hal pembagian tugas, penilaian kinerja, maupun kesempatan pengembangan diri. Keadilan menciptakan rasa dihargai dan meningkatkan loyalitas serta motivasi kerja.

2. Dukungan dari atasan

Sejauh mana atasan memberikan bantuan, arahan, dan perhatian terhadap kebutuhan serta kesejahteraan bawahannya. Dukungan ini dapat berupa bimbingan kerja, pengakuan atas prestasi, maupun komunikasi yang terbuka dan konstruktif.

3. Indikator penghargaan dari organisasi dan kondisi pekerjaannya

Menunjukkan sejauh mana organisasi memberikan penghargaan yang layak, baik berupa kompensasi, pengakuan, maupun peluang pengembangan karier, serta

menyediakan kondisi kerja yang aman, nyaman, dan mendukung produktivitas karyawan.

Sedangkan menurut Rhoades & Eisenberger, (2002) *Organizational support* mengacu pada persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan dapat diukur dengan indikator :

1. Keadilan

Faktor keadilan di sini adalah keadilan prosedural yang menyangkut masalah keadilan mengenai cara yang seharusnya digunakan untuk mendistribusikan sumber-sumber daya yang ada dalam organisasi. Terjadinya keadilan yang berulang-ulang dalam membuat keputusan mengenai distribusi sumber daya akan memiliki pengaruh yang kuat terhadap *Organization Support* yang dirasakan karyawan yang ditunjukkan dengan adanya perhatian pada kesejahteraan karyawan.

2. Dukungan Atasan

Tindakan atasan sebagai wakil organisasi bertanggung jawab untuk mengatur dan menentukan kinerja bawahan, maka para karyawan memandang tindakan atasan yang bersifat menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan sebagai perwujudan dari *Organization Support*.

3. Imbalan-imbalan dari Organisasi dan Kondisi Kerja

Imbalan-imbalan berupa penghargaan, gaji, dan promosi, membantu mengkomunikasikan suatu penilaian positif dari kontribusi karyawan yang selanjutnya juga akan berkontribusi pada peningkatan *Organization Support* yang dirasakan karyawan. Selain itu, adanya keamanan kerja yang memiliki arti dapat

memberikan kepastian bahwa organisasi akan tetap mempertahankan keanggotaan karyawan di masa depan dan diharapkan akan menyebabkan semakin tinggi *Organization Support* yang dirasakan karyawan. Kepercayaan organisasi terhadap kebijaksanaan karyawan dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya juga akan meningkatkan dukungan organisasi yang dirasakan karyawan. Stresor-stresor peran seperti: pekerjaan yang terlalu banyak; tuntutan pekerjaan yang mustahil diselesaikan dalam waktu yang terbatas; kekaburan peran, termasuk didalamnya tidak adanya informasi yang jelas mengenai tanggung jawab individu, termasuk tanggung jawab kerja yang saling bertentangan akan dapat menurunkan *Organization Support* yang dirasakan karyawan

Berdasarkan beberapa model indikator yang sudah diuraikan diatas maka penulis memutuskan untuk memakai indikator *Organization Support* menurut (Rhoades & Eisenberger, 2002) karena sesuai dengan objek yang diteliti oleh peneliti bahwa *Organization Support* yang meliputi keadilan, Dukungan atasan, Imbalan dari organisasi dan Kondisi kerja.

2.1.7 Pengaruh *Knowledge sharing* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Knowledge sharing (berbagi pengetahuan) melibatkan pertukaran informasi, pengalaman, dan keahlian, baik yang bersifat eksplisit maupun tacit, antara individu-individu di dalam organisasi. Proses ini dapat terlaksana melalui berbagai mekanisme seperti diskusi antar rekan kerja, dokumentasi praktik kerja, pelatihan internal, serta pemanfaatan teknologi informasi. Sementara itu, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berfokus pada perilaku sukarela yang

ditunjukkan individu di luar tugas formalnya, seperti membantu rekan kerja, menjaga lingkungan kerja tetap kondusif, menunjukkan loyalitas terhadap organisasi, serta berinisiatif melakukan tindakan yang mendukung kelancaran aktivitas organisasi. OCB mencerminkan kontribusi ekstra peran yang didasari kesadaran, komitmen, dan kepedulian individu terhadap keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Sejalan dengan pendapat Sa'adah & Rijanti, (2022) menunjukkan bahwa *Knowledge sharing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB tenaga kesehatan, karena proses berbagi pengetahuan berjalan seiring dengan persepsi positif terhadap keadilan imbalan, konsistensi aturan, dan perlakuan atasan yang bermartabat. Sama dengan hasil dari penelitian Erviyani, (2025) menunjukkan pengaruh yang signifikan, artinya semakin tinggi Berbagi Pengetahuan, semakin tinggi pula OCB karyawan, begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa *bahwa Knowledge sharing* merupakan proses pertukaran pengetahuan yang tidak hanya memperkaya wawasan individu, tetapi juga memperkuat kerja sama, kepercayaan, dan keterlibatan antar anggota organisasi. Peningkatan aktivitas berbagi pengetahuan menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif dan adil, sehingga mendorong munculnya perilaku sukarela yang melampaui tuntutan formal. Dengan demikian, *Knowledge sharing* berperan penting dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), karena informasi, pengalaman, dan pemahaman yang dibagikan mampu memotivasi individu untuk memberikan kontribusi ekstra demi keberhasilan organisasi.

2.1.8 Pengaruh *Organization Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organization Support (dukungan organisasi) mencakup persepsi bahwa organisasi memberikan perhatian terhadap kesejahteraan, kebutuhan, dan kondisi kerja karyawan melalui berbagai bentuk fasilitas, sumber daya, maupun kebijakan yang memadai. Dukungan ini dapat berupa penyediaan sarana kerja, kesempatan pelatihan, pengembangan karier, bimbingan, pemberian umpan balik, hingga penghargaan atas kontribusi yang diberikan. Dalam penelitian, konsep ini sering merujuk pada *Perceived Organizational support*, yaitu sejauh mana karyawan merasa bahwa organisasi menghargai usaha mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Persepsi dukungan yang kuat dari organisasi mendorong munculnya perilaku positif seperti *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, di mana karyawan bersedia mengambil peran ekstra, menunjukkan kepedulian terhadap rekan kerja, serta berkontribusi lebih dari sekadar tuntutan formal pekerjaan.

Hasil Penelitian Hutabarat, (2023) menunjukkan bahwa *Perceived Organizational support* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Semakin tinggi *Perceived organizational support* maka karyawan juga semakin mudah meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Organization Support* memiliki peran penting dalam mendorong terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior*. Ketika karyawan merasakan perhatian, apresiasi, serta kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka, motivasi untuk menunjukkan perilaku sukarela yang melampaui tugas formal akan meningkat.

Dengan demikian, semakin kuat persepsi dukungan organisasi, semakin besar pula kecenderungan karyawan untuk berkontribusi secara proaktif dan positif demi keberhasilan organisasi.

2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan ini akan menjadi salah satu yang digunakan penulis dalam mengembangkan penelitiannya, sehingga penulis dapat memperluas landasan teori yang ditetapkan dalam penelitian mereka. Di bawah ini adalah beberapa penelitian relevan terdahulu yang berkaitan dengan topik dari penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis.

Tabel 2. 1
Hasil Penelitian Yang Relevan

No	Peneliti	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Sutanto & Setiawan, 2018)	Pengaruh <i>perceived organizational support</i> (pos) Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (ocb) Dengan <i>organizational trust</i> sebagai variabel Intervening di hypermart royal plaza Surabaya	Hasil analisis Partial Least Square menunjukkan bahwa <i>Perceived Organizational support</i> (X) berpengaruh signifikan positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
2	(I. G. A. S. U. Putri & Nurmayanti, 2024)	Pengaruh <i>perceived organizational support</i> (pos) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (ocb) dengan kepuasan kerja Sebagai variabel intervening pada karyawan frontliner services Hotel merumatta senggigi	<i>Perceived Organizational support</i> (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) karyawan front liner services Merumatta Hotel. Artinya semakin tinggi <i>Perceived Organizational support</i> (POS) maka semakin tinggi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
3	(Aswin & Rahyuda, 2017)	Pengaruh <i>perceived organizational support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan variabel Kepuasan kerja sebagai mediasi	simpulan dari penelitian ini adalah <i>Perceived Organizational support</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali
4	(Mustika, 2017)	Pengaruh <i>perceived organizational support</i> terhadap employee	hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>perceived organizational support</i> tidak

No	Peneliti	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
		Engagement dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Studi pada Staf Medis Rumah Sakit Lavalette Malang)	berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behaviour. Nilai yang diperoleh dari analisis jalur menunjukkan pengaruh positif.
5	(Astuti & Suhana, 2023)	Pengaruh kompetensi dan <i>knowledge sharing</i> terhadap ocb Dengan mediasi komitmen organisasional (studi pada pegawai bpsdmd provinsi jawa tengah)	<i>Knowledge sharing</i> terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB), <i>Knowledge sharing</i> dilakukan untuk memberikan keunggulan kompetitif serta dapat menciptakan perilaku OCB pada pegawai.
6	(Ayatullah & Nasution, 2023)	Pengaruh <i>Knowledge sharing</i> terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Work Engagement yang dimediasi oleh Locus of Control	temuan pada penelitian ini memperlihatkan bahwasanya <i>knowledge sharing</i> berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan work engagement melalui locus of control. Yang mana <i>Knowledge Sharing</i> didalam lingkungan kerja perusahaan ialah aktifitas penting dalam rangka mewujudkan serta mengelolah pengetahuan pada semua tingkatan organisasi.
7	(Ayatullah & Nasution, 2023)	Pengaruh Modal Psikologi Dan <i>Knowles Sharing Knowledge Sharing</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Dengan Moderasi Komitmen Organisasional (Studi Pada Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah)	<i>Knowledge Sharing</i> berpengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pegawai Dinas. Dengan semakin tinggi pegawai, maka akan dapat meningkatkan OCB
8	(MZ <i>et al.</i> , 2014)	Pengaruh organizational citizenship behaviour sebagai pemediasiantara negative affect, <i>Knowledge Sharing</i> dan kinerja kreatif :peran kompetensi kerja sebagai moderasi (studi kasus pada basarnas dan bpbd provinsi sumatera barat)	Bahwa <i>Knowledge Sharing</i> berpengaruh terhadap (OCB)
9	(Susanti, 2012)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dan Persepsi Atas Dukungan Organisasi terhadap <i>Knowledge Sharing</i> dan Jenis Kelamin sebagai Moderator pada Karyawan PT.	Hasil analisis hipotesis yang diajukan terhadap Explicit <i>Knowledge Sharing</i> sebesar bahwa <i>Organizational Citizenship Behavior</i> 5%. (OCB) berpengaruh positif dengan perilaku Hasil hipotesis menunjukkan bahwa Tacit

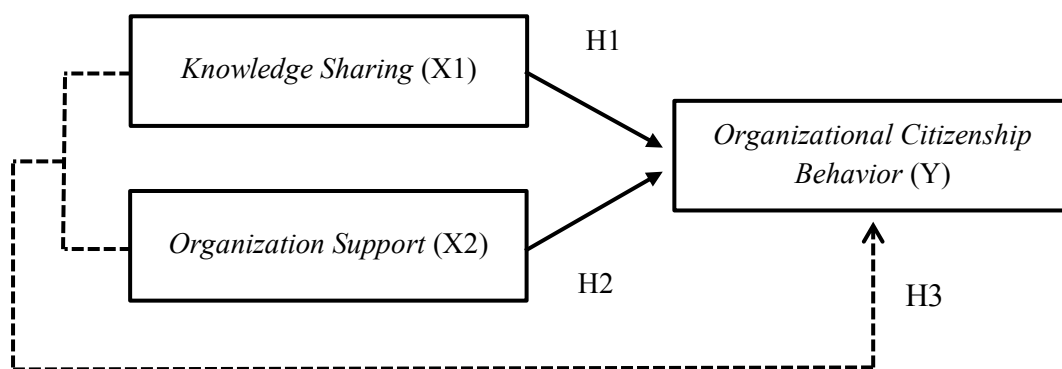
No	Peneliti	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
		Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel Yogyakarta	<i>Knowledge Sharing</i> , serta dukungan organisasi tujuan anggota yang bisa mampu beradaptasi mempengaruhi <i>Explicit Knowledge Sharing</i> , dengan budaya organisasi. karena dengan adanya perasaan baik atau puas karyawan terhadap organisasi,
10	(Sahrah, 2017)	<i>Perceived organizational support</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada perawat rumah sakit	hipotesis penelitian diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara POS dan OCB para perawat. Sikap organisasi terhadap kesejahteraan dan kesehatan dinilai karyawan merupakan hal yang paling besar berpengaruh terhadap adanya tindakan OCB dari para karyawan
11	(Tandayong, 2019)	Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Ocb Terhadap <i>Knowledge Sharing</i> Karyawan PT. Katopas Jaya Abadi	Hasil penelitian ini menunjukkan <i>organizational citizenship behavior</i> berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap <i>Knowledge Sharing</i> . <i>Organizational Citizenship Behavior</i> memainkan peran penting dalam penyelesaian pekerjaan yang lebih cepat dan optimalisasi sumber daya yang akan berdampak terhadap <i>Knowledge Sharing</i> dalam membantu karyawan dalam memahami pekerjaannya dan membantu organisasi tumbuh dengan cepat
12	(Ananda <i>et al.</i> , 2019)	Perbedaan pengaruh iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> karyawan di rs swasta dan rs pemerintah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat OCB karyawan hal tersebut akan membuat karyawan merasa mendapatkan dukungan dari organisasi. Selain itu karyawan juga akan bersedia untuk lebih berusaha demi kemajuan organisasi.

2.3 Kerangka Konseptual

Knowledge Sharing dan *Organization Support* merupakan dua faktor yang berperan penting dalam mendorong munculnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan. Penelitian ini difokuskan untuk melihat

bagaimana proses berbagi pengetahuan serta dukungan organisasi dapat meningkatkan perilaku sukarela yang melampaui tugas formal pada karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Bengkulu Utara. Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, keterkaitan antara *Knowledge sharing*, *Organizational support*, dan OCB tersebut kemudian dirumuskan dalam kerangka konseptual penelitian yang ditampilkan pada gambar berikut.

Gambar 2. 1
Kerangka Konseptual



Keterangan:

-----> : Secara Simultan

————> : Secara Parsial

H1: Pengaruh *Knowledge sharing* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

H2: Pengaruh *Organization Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

H3: Pengaruh *Knowledge sharing* dan *Organization Support* secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

2.4 Definisi Operasional Dan Skala Pengukuran

Definisi operasional adalah penjabaran mengenai metode yang digunakan peneliti untuk mengukur dan mengubah konstruk menjadi variabel penelitian yang

dapat diuji. Variabel penelitian berperan sebagai aspek utama yang perlu dianalisis dalam suatu penelitian. Dalam variabel penelitian dibagi menjadi beberapa hal yaitu : identifikasi variabel, batasan operasional variabel dan alat ukur suatu variabel. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. 2
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala
1	<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> merupakan perilaku sukarela yang ditunjukkan karyawan untuk membantu organisasi melebihi tuntutan tugas formal yang ditetapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Altruism</i> (Perilaku Membantu Orang Lain), 2. <i>Courtesy</i> (Menjaga Hubungan Baik), 3. <i>Sportmanship</i> (Perilaku Yang Sportif), 4. <i>Civic Virtue</i> (Taat Pada Aturan) 5. <i>Conscientiousness</i> (Ketelitian dan Kehati-hatian) (Podsakoff, 2017)	Kuesioner	Likert
2	<i>Knowledge sharing (X1)</i>	<i>Knowledge sharing</i> adalah proses membagikan, menyebarkan dan bertukar informasi serta pengetahuan antar individu, individu ke komunitas, maupun antar komunitas ke komunitas lainnya untuk implementasi yang lebih baik dan pengembangan pengetahuan baru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap berbagi pengetahuan 2. pengalaman 3. kemampuan menyerap 4. rasa harga diri (Tung, 2018)	Kuesioner	Likert

No	Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala
3	<i>Organization Support (X2)</i>	dukungan organisasi (<i>organization support</i>) merupakan keyakinan dan persepsi karyawan terhadap sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka serta peduli terhadap kesejahteraan mereka.	1. Keadilan 2. Dukungan Atasan 3. Imbalan dari Organisasi dan Kondisi Kerja (Rhoades & Eisenberger, 2002)	Kuesioner	Likert

Untuk item pernyataan dari indikator variabel di atas diadopsi dari instrumen penelitian yang telah digunakan oleh peneliti terdahulu dan disesuaikan dengan kondisi serta karakteristik responden dalam penelitian ini.:

1. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* mengadopsi dari Penelitian Meliana Sutanto dan Roy Setiawan, yang berjudul “*pengaruh perceived organizational support (pos) terhadap Organizational Citizenship Behavior (ocb) dengan organizational trust sebagai variabel intervening di hypermart royal plaza surabaya*”
2. *Knowledge sharing (X1)* diadopsi dari penelitian Ervika Priscila Angelina Sayouw dengan judul "Pengaruh *Knowledge Sharing* dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UP2B Sistem Minahasa"
3. *Organization support (X2)* diadopsi dari penelitian Beta Oki Baliartati yang berjudul “Pengaruh *Organizational support* Terhadap *Job Satisfaction* Tenaga Edukatip Tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trisakti”

2.5 Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian yang mengacu pada kajian pustaka maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Diduga *Knowledge Sharing* berpengaruh positif dan signifikan bagi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Bengkulu Utara

H2 : Diduga *Organization Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Bengkulu Utara.

H3 : Diduga *Knowledge sharing* dan *Organization Support* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan bagi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Bengkulu Utara