

DAMPAK PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN KARATERISTIK PEKERJAAN TERHADAP KNOWLEDGE SHARING: PERAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARABEL MEDIASI

Tri Sukma¹, Fitri Handayani², Sefnedi³

¹Program Studi Manajemen, Universitas Dharma Andalas

^{2,3}Program Studi Magister Sains Management, Universitas Bung Hatta
sefnedi@bunghatta.ac.id

Abstrak. *Organizational citizenship behavior telah diakui sebagai variabel penting bagi setiap organisasi baik di kalangan akademisi maupun praktisi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji peran organizational citizenship behavior sebagai variabel mediasi antara persepsi dukungan organisasi, karakteristik pekerjaan dan knowledge sharing. Total responden yang dapat dipakai pada penelitian ini yaitu 37 orang Pegawai Negeri Sipil pada dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Wilayah Sumatera Barat Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi dan karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap knowledge sharing. Persepsi dukungan organisasi ditemukan berpengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior dan karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior. Selanjutnya organizational citizenship behavior memiliki pengaruh yang positif terhadap knowledge sharing. Secara spesifik, organizational citizenship behavior terbukti berperan sebagai mediasi antara persepsi dukungan organisasi dan knowledge sharing, tetapi tidak memediasi hubungan antara karakteristik pekerjaan dan knowledge sharing.*

Kata kunci: *karakteristik pekerjaan, knowledge sharing, organizational citizenship behavior, dan persepsi dukungan organisasi.*

Abstract. *Organizational citizenship behavior has been recognized as an important variable for every organization both in academicians and practitioners. The purpose of this study is to investigate the role of organizational citizenship behavior as mediator on the relationship between perceived organizational support, job characteristics and knowledge sharing. The number of respondents in this study was 37 employees of the Civil Servants in the Public Works and Public Housing Agency of the West Sumatra Region of Padang City. The results of analysis revealed that perceived organizational support and job characteristics did not affect directly knowledge sharing. However, perceived organizational support was found to have positive effect on organizational citizenship behavior while job characteristics did not influence organizational citizenship behavior. Furthermore, organizational citizenship behavior was found to have positive effect on knowledge sharing. In addition, organizational citizenship behavior was proven to mediate the relationship between perceived organizational support and knowledge sharing. However, it did not mediate the relationship between job characteristics and knowledge sharing.*

Keywords : *job characteristics, knowledge sharing, organizational citizenship behavior, perceived organizational support.*

Latar Belakang

Instansi Pekerjaan Umum memiliki kewajiban menjalankan peran umum pemerintah dan ekspansi di bagian bina marga, cipta karya, pengairan dan tata ruang sinkron dengan Peraturan Perundang-undangan. Dinas Pekerjaan Umum punya fungsi perumusan kearifan teknis di aspek bina marga, cipta karya, pengairan dan tata ruang. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kementerian Pekerjaan

Umum dan Perumahan Rakyat dan Peraturan Presiden Nomor 135 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Abad kedua puluh satu ini dapat dipastikan merupakan suatu era yang disebut dengan era *knowledge worker*. Di kebanyakan negara maju lebih dari tujuh puluh persen pekerja telah terlibat di dalam *knowledge work*. Sumber kekayaan negara – negara maju lebih dipicu oleh penggunaan asal muasal informasi dan pengetahuan, dan bukan lagi bertumpu kepada sumber daya yang berwujud beserta alam (Sangkala, 2007). Kesadaran menempatkan pengetahuan sebagai sumber daya utama menggerakkan organisasi sehingga menjadi unggul sudah tidak terbantahkan lagi. Menurut Davenport, Thomas dan Laurence (2000) pengetahuan melekat di dalam diri individu dan muncul pada saat terjadi interaksi antar individu dan dalam konteks atau situasi tertentu. Darcy, Hill & Philip, (2014) membuktikan bahwa adapun cara demi melindungi keberlanjutan bisnis ialah menggunakan manajemen kapabilitas sumber daya manusianya, dimana *knowledge management* yang baik sebagai komponen kunci (Darcydkk, 2014; Zhang & Jiang, 2015). Melalui pengaturan pengetahuan yang baik, dan kegiatan berbagi pengetahuan yang tepat sasaran, maka proses pembelajaran dalam organisasi bisa dipercepat dan dapat meningkatkan penampilan organisasi tersebut (Tesavrita & Suryadi, 2016). Menurut Lin (2007) dalam Pei(2012) *berbagi pengetahuan* didefinisikan sebagai budaya hubungan sosial, yang menyangkut pertukaran pengetahuan karyawan, keahlian dan keterampilan melalui semua divisi atau organisasi.

Dalam dunia nyata, menciptakan dan mempertahankan budaya berbagi pengetahuan cukup sulit karena salah satu tantangan yang dihadapi adalah bahwa mendapatkan orang yang bersedia untuk berbagi pengetahuan dengan rekan-rekan lain (Lam & Lambermont, 2010). Pada kenyataannya, ada sebagian karyawan bersedia untuk *sharing* pengetahuan dengan orang lain, sementara beberapa orang tampaknya tidak tertarik. Perbedaan perilaku individual dalam berbagi pengetahuan dapat disebabkan oleh hasil psikis atau perilaku individu. Seperti, personel organisasi makin condong untuk berbagi pengetahuan saat mereka bahagia bersama rekan-rekan mereka dan organisasi yang mempekerjakan (Constant dkk, 1994). Ipe (2003) mengidentifikasi empat faktor utama yang

mempengaruhi berbagi pengetahuan individu termasuk sifat pengetahuan, motivasi individu untuk berbagi, kesempatan untuk berbagi, dan budaya lingkungan kerja.

Kajian Literatur

Hasil penelitian terdahulu terkait penelitian yang dilakukan oleh Huadong dkk (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berhubungan positif dengan berbagi pengetahuan bagi karyawan baik dengan saling tergantung diri yang tinggi atau dengan diri independen rendah. Temuan ini bermakna jika persepsi dukungan organisasi karyawan rendah maka semakin sedikit karyawan yang mau berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*). Berpedoman kepada temuan penelitian terdahulu tersebut, dapat dikembangkan hipotesis pertama:

H₁: Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap *knowledge sharing*.

Peneliti lain menemukan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap berbagi pengetahuan (Rahmat & Mahdani, 2016). Temuan ini bermakna bahwa saat karakteristik pekerjaan karyawan buruk (tidak baik) maka *knowledge sharing* karyawan rendah. Berpedoman pada temuan penelitian terdahulu, dapat dikembangkan hipotesis kedua:

H₂: Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap *knowledge sharing*.

Faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah persepsi dukungan organisasi. Pack (2005) persepsi dukungan organisasi yang dirasakan seperti pendapat karyawan mengenai sejauh mana institusi memberikan dukungan kepada pegawainya, dan sejauh mana kesiapan lembaga untuk memberikan bantuan saat diperlukan. Jika karyawan berpendapat mereka menampung dukungan tingkat tinggi dari organisasi, maka pegawai tersebut akan memasukkan keanggotaan mereka dari organisasi pada identitas mereka, dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif tentang organisasi mereka. Penelitian Qasim dkk (2014) Hasil menggambarkan bahwa organisasi suport yang dirasakan mempunyai dampak positif dan kuat dan

korelasi positif dengan *organizational citizenship behavior*. Dengan demikian dapat dikembangkan hipotesis ketiga:

H₃: Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*

Faktor lain yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu karakteristik pekerjaan. Maganda (2018) dalam penelitiannya menemukan bahwa secara berbarengan dan sebagian karakteristik seseorang dan karakteristik pekerjaan berakibat positif serta signifikan pada *organizational citizenship behavior*. Sehingga hipotesis keempat:

H₄: Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Pei (2012), hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan kerja, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* adalah independen dan berhubungan positif dengan perilaku berbagi pengetahuan karyawan. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dibangun hipotesis kelima:

H₅: *Organizational citizenship behaviour* berpengaruh positif terhadap *knowledge sharing*

Penelitian terdahulu menemukan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (Qasim dkk, 2014) dan selanjutnya *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap *knowledge sharing* (Rahmat & Mahdani, 2016; Pei, 2012). Berpedoman kepada hasil penelitian terdahulu tersebut, jelaslah bahwa *knowledge sharing* dipengaruhi oleh *organizational citizenship behavior* dan selanjutnya *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh persepsi dukungan organisasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* berada diantara persepsi dukungan organisasi dan *knowledge sharing*. Dengan demikian, maka dapat dibangun hipotesis keenam:

H₆: *Organizational citizenship behaviour* memediasi hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan *knowledge sharing*

Penelitian Syahri dkk (2013) menemukan secara empiris bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dan selanjutnya *organizational citizenship behavior* memiliki dampak positif terhadap *knowledge sharing*. Dengan demikian dapat dikembangkan hipotesis ketujuh:

H₇: *Organizational citizenship behaviour* memediasi hubungan antara karakteristik pekerjaan dan *knowledge sharing*.

Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Wilayah Sumatera Barat dimana jumlah sampel adalah 37 dengan *response rate* sebesar 46,25%. Data pertama pada penelitian ini diperoleh dari survei yang memakai 80 kuesioner di dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Wilayah Sumatera Barat yang menghasilkan sampel sebanyak 37 responden. Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner. Kuesioner tersebut berisikan pernyataan terkait dengan identitas responden, variabel *knowledge sharing*, *organizational citizenship behavior*, persepsi dukungan organisasi dan karakteristik pekerjaan. Sebelum kuesioner disebar, terlebih dahulu peneliti menjelaskan tujuan dari penyebaran kuesioner yang dalam hal ini adalah semata-mata untuk kepentingan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Teknik analisis data menggunakan *Smart-PLS 3.2.8*.

Lin (2007) dalam Pei (2012) mengkonsepkan *knowledge sharing* sebagai budaya interaksi sosial, yang melibatkan pertukaran pengetahuan pegawai, pengalaman dan keterampilan melalui seluruh unit organisasi, yang diukur dengan 5 item pernyataan. *Organizational Citizenship Behavior* mengacu pada perilaku ekstra karyawan yang melampaui tugas dan tidak dihargai (*reward*) dalam konteks struktur formal organisasi (Konovsky & Pugh, 1994), yang diukur dengan 5 (lima) dimensi yaitu *altruisme*, *sportif*, *civic virtue*, *conscientiousness* dimana kelima indikator tersebut diukur dengan 12 (dua belas) item

pernyataan. Selanjutnya pemahaman dukungan organisasi sebagai pandangan karyawan tentang sejauh mana institusi menghargai partisipasi dan perawatan tentang kesejahteraan mereka. Pa da persepsi suport organisasi, ada unsur keadilan, rasa hormat, kepedulian terhadap kehidupan para pekerjadan pertimbangan tujuan dannilai-nilai dari para karyawan (Eisenberger dkk, 1986).Variabel ini diukur dengan 3 (tiga) indikator yaitu dukungan atasan, dukungan organisasi, dukungan rekan kerja dimana ketiga indikator diukur dengan 9 (sembilan) item pernyataan. Karakteristik pekerjaan terdiri dari keragaman tugas, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik.Variabel ini diukur dengan 5 (lima) indikator dimana kelimanya diukur dengan lima belas item pernyataan. Semua variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert-5.

Hasil dan Pembahasan

Profil responden dibedakan atas gender, umur, pendidikan terakhir dan masa dinas. Hasil analisis deskriptif tentang profil responden menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (62,16%),usia antara 31 s/d 40 tahun (59,46%), pendidikan terakhir S1 (81,07%) dan masa kerja antara 5 s/d 10 tahun (48,65%).

Measurement Model Assessment (MMA) menspesifikasi hubungan variabel laten dengan indikator-indikatornya. MMA terdiri dari *convergent validity* dan *discriminant validity*. Asumsi yang digunakan pada *convergent validity* adalah *outer loading* > 0,7; *cronbach alpha (CA)* > 0,7; *composite reliability (CR)* >0,7; *average variance extracted (AVE)* > 0,5 sedangkan *discriminant validity* dapat menggunakan metode *Fornell-Larcker criterion* (Bagozzi& Yi, 1988). Diantara peneliti terdahulu yang juga menggunakan asumsi tersebut adalah Sefnedi (2019; 2020). Hasil penjabaran MMA bisa dilihat pada tabel 2 hasil *convergent validity*:

Tabel 1. Hasil Convergent Validity

Variabel	Jumlah Item	Item Valid	Outer loading	CA	CR	AVE
Knowledge sharing	5	4	0,708-0,947	0,898	0,930	0,769
Organizational citizenship behavior	12	9	0,780-0,859	0,941	0,950	0,679
Persepsi dukungan organisasi	9	5	0,708-0,969	0,930	0,956	0,878
Karakteristik pekerjaan	15	8	0,701-0,832	0,913	0,930	0,623

Berdasarkan hasil analisis *convergent validity* yang disajikan pada Tabel 1dapat dilihat bahwa variabel *knowledge sharing* memiliki 4 item pernyataan yang valid, *organizational citizenship behavior* (9 item), persepsi dukungan organisasi (5 item) dan karakteristik pekerjaan (8 item). Seluruh item yang valid tersebut telah

memenuhi persyaratan yaitu *outer loading*> 0,7; CA > 0,7; CR > 0,7 dan AVE > 0,5.*Discriminant validity* merupakan keunikan suatu variabel dari variabel lainnya.Hasil analisis *discriminant validity* dengan metode *Fornell-Larcker criterion* dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Discriminant Validity dengan Metode Fornell-Larcker Criterion

Variabel	Karakteristik pekerjaan	Knowledge sharing	Organizational citizenship behavior	Persepsi Dukungan Organisasi
Karakteristik pekerjaan	0,790	-	-	-
Knowledge sharing	0,600	0,877	-	-
Organizational citizenship behavior	0,654	0,758	0,824	-
Persepsi dukungan organisasi	0,588	0,699	0,755	0,937

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

dapat dilihat bahwa koefisien korelasi suatu variabel dengan variabel itu sendiri lebih besar jika dibandingkan dengan variabel lainnya, seperti korelasi variabel karakteristik pekerjaan dengan karakteristik pekerjaan sebesar 0,790 dimana nilai korelasi tersebut lebih besar daripada korelasi karakteristik pekerjaan dengan *knowledge sharing* (0,600), *organizational citizenship behavior* (0,654), dan persepsi dukungan organisasi (0,588). Hal ini memberikan makna bahwa terdapat keunikan (Fornell & Larcker, 1981) pada variabel karakteristik pekerjaan.

Structural Model Assessment (SMA) menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan padateori substantif. SMA dievaluasi dengan *R square* (R^2) dan *Q square* (Q^2) dimana nilai R^2 variabel endogen berguna untuk mengetahui besarnya dampak variabel eksogen terhadap variabel endogen (*predictive power*). Sedangkan Q^2 (*predictive relevance*) untuk mengetahui kapabilitas atau kemampuan prediksi variabel eksogen dengan metode *blindfolding*.

Tabel 3. *R square* dan *Q square*

Variabel	R Square	Keterangan	Q Square	Keterangan
<i>Knowledge sharing</i>	0,622	Sedang	0,414	Kuat
<i>Organizational citizenship behavior</i>	0,637	Sedang	0,382	Kuat

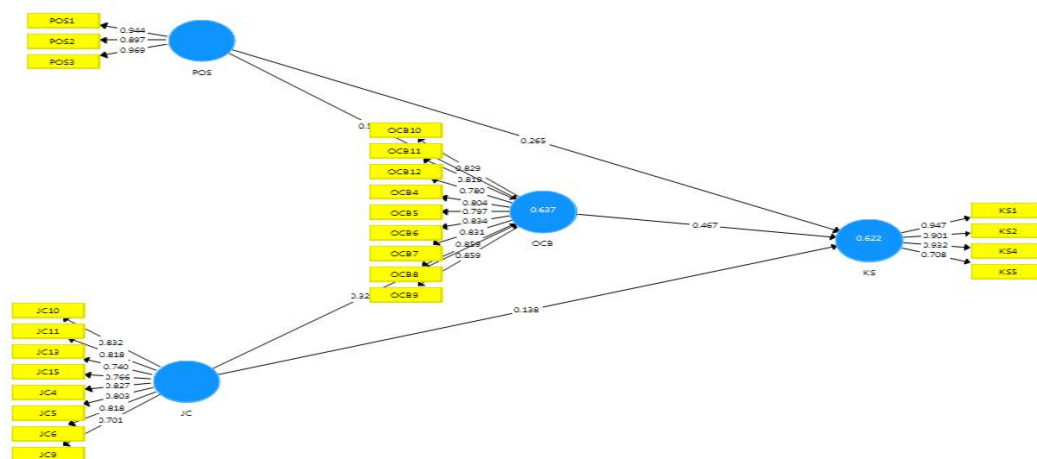
Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Tabel 3 menunjukkan nilai R^2 variabel *knowledge sharing* sebesar 0,622 yang bermakna bahwa besarnya pengaruh persepsi dukungan organisasi, karakteristik pekerjaan dan *organizational citizenship behavior* terhadap *knowledge sharing* adalah 62,2% dimana besarnya pengaruh tersebut tergolong kedalam kategori sedang (Hair dkk, 2014). Sementara variabel *organizational citizenship behavior* memiliki R^2 sebesar 0,637 yang bermakna bahwa besarnya pengaruh persepsi dukungan organisasi dan karakteristik pekerjaan terhadap *organizational citizenship behavior* adalah 63,7% dimana besarnya pengaruh tersebut tergolong kedalam kategori sedang.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai Q^2 pada variabel *knowledge sharing* sebesar

0,441 yang bermakna kemampuan variabel persepsi dukungan organisasi, karakteristik pekerjaan dan *organizational citizenship behavior* dalam memprediksi *knowledge sharing* tergolong kedalam kategori kuat. Sementara Q^2 pada variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 0,382 yang bermakna kemampuan variabel persepsi dukungan organisasi dan karakteristik pekerjaan dalam memprediksi *organizational citizenship behavior* tergolong kedalam kategori kuat (Hair dkk, 2014).

Hasil uji *structural model assessment* atau pengujian hipotesis dengan menggunakan metode *bootstrapping* (subsamples 500) adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Hasil Uji *Structural Model Assessment*

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa persepsi dukungan organisasi (POS) dan karakteristik pekerjaan (K) tidak berpengaruh terhadap *knowledge sharing* (KS) karena memiliki *t statistics* kecil dari 1,96 dan *p values* besar dari 0,05, sehingga hipotesis H₁ dan H₂ tidak dapat diterima atau ditolak. Temuan ini bermakna bahwa tinggi atau rendahnya persepsi dukungan organisasi (POS) dan baik atau buruknya karakteristik pekerjaan karyawan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Wilayah Sumatera Barat, maka kondisi tersebut tidak memiliki dampak yang berarti terhadap *knowledge sharing* (KS). Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Bartol dan Srivastava (2009) yang menemukan bahwa persepsi dukungan organisasi (POS) tidak berpengaruh signifikan terhadap *knowledge sharing* (KS). Begitu juga dengan karakteristik pekerjaan (K) dimana peneliti terdahulu (Cindy & Ceicalia, 2017) menemukan bahwa faktor karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap *knowledge sharing*.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa persepsi dukungan organisasi (POS) berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karena memiliki *t-statistics* 3,391 (besar dari 1,96) dan *p values* 0,001 (kecil dari 0,05), sehingga hipotesis H₃ dapat diterima. Temuan ini bermakna bahwa apabila semakin tinggi dukungan organisasi yang dipersepsikan oleh pegawai kantor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior*. Temuan penelitian ini didukung oleh Qasim dkk (2014) yang menemukan bahwa dukungan organisasi yang dirasa memiliki akibat positif with *organizational citizenship behavior*.

Karakteristik pekerjaan (K) ditemukan tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karena memiliki *t statistics* 1,836 (kecil dari 1,96) dan *p values* 0,067 (besar dari 0,05), sehingga asumsi H₄ ditolak. Temuan ini bermakna bahwa baik atau buruknya karakteristik pekerjaan Karyawan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat tidak akan memiliki dampak yang

berarti pada *organizational citizenship behavior*. Temuan riset ini didukung oleh sebagian peneliti masa lampau (Chien & Su, 2010; Su & Hsiao, 2005; Sonia, 2013) dimana semua peneliti tersebut juga menemukan bahwa karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Temuan selanjutnya dari penelitian ini adalah *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *knowledge sharing* (KS) karena memiliki *t statistics* sebesar 2,633 (besar dari 1,96) dan *p values* 0,009 (kecil dari 0,05), sehingga hipotesis H₅ dapat diterima. Temuan penelitian ini dapat dimaknai bahwa apabila semakin tinggi *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Instansi Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat maka akan semakin tinggi pula *knowledge sharing* (KS). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yasir (2017) yang membuktikan secara empiris bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif *knowledge sharing* (KS) atau perilaku pegawai berbagi informasi.

Berdasarkan hasil uji efek mediasi, ditemukan bahwa *organizational citizenship behavior* memediasi hubungan antara organisasi support (POS) dan *berbagi pengetahuan*. Hal ini dapat dibuktikan dengan diperolehnya *t-statistics* 2,046 (besar dari 1,96) dan *p values* 0,041 (kecil dari 0,05), sehingga hipotesis H₆ dapat diterima. Temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa apabila semakin tinggi dukungan organisasi yang dipersepsikan (POS) oleh karyawan Biro Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat, bahwa akan mengakibatkan meningkatnya OCB karyawan dan selanjutnya akan menyebabkan semakin tingginya *knowledge sharing* (KS) atau perilaku berbagi informasi dalam diri pegawai. Selanjutnya, *organizational citizenship behavior* (OCB) tidak terbukti secara empiris memediasi hubungan antara karakteristik pekerjaan (K) dan *knowledge sharing* (KS). Hal ini dapat dibuktikan dengan diperolehnya nilai *t statistics* sebesar 1,286 (kecil dari 1,96) dan *p values* 0,199 (besar dari 0,05), sehingga hipotesis

H₇ tidak dapat diterima atau ditolak. Temuan penelitian ini dapat maknai bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) tidak memiliki arti penting diantara karakteristik pekerjaan (K) dan *knowledge sharing*(KS).

Simpulan

Berpedoman kepada hasil riset, maka bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut (a) persepsi dukungan organisasi dan karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap *knowledge sharing*, (b) persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, namun karakteristik pekerjaan yang berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, (c) *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang positif terhadap *knowledge sharing*, (d) *organizational citizenship behavior* memediasi hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan *knowledge sharing* namun tidak memediasi hubungan antara karakteristik pekerjaan dan *knowledge sharing*.

Daftar Pustaka

Bagozzi, R. P., dan Yi, Y. (1988). On The Evaluation of Structural Equation Models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16, 74–94.

Bartol, K. M., dan Srivastava, A. (2009). Encouraging knowledge sharing: The role of organizational reward systems. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 9, 64 - 76.

Constant, D., Kiesler, S., dan Sproull, L. (1994). What's mine is ours, or is it? A study of attitudes about information sharing. *Information Systems Research*, Vol. 5 No. 4, pp. 400-21.

Darcy, Colette., Hill, Jimmy., McCabe, T.J., McGovern, Philip. (2014). *A Consideration of Organizational Sustainability in the SME Context*. *European Journal of Training and Development*, Vol.38 Iss 5, 398–414.

Davenport, Thomas., dan Laurence Prusak. (2000). *Working Knowledge*. Boston: Harvard Business Schools Press.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. dan Sowa, D. (1986), "Perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71 No. 3, pp. 500-507.

Fornell, C., dan Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18 (1), 3950.

Hair, Joseph F, Jr dkk. (2014). *A Primer On Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS SEM)*. Sage Publication Inc. California USA.

Huadong Yang, Monique B. van Rijn., dan Karin Sanders (2018): Perceived organizational support and knowledge sharing : employees' self-construal matters, *The International Journal of Human Resource Management*, doi: 10.1080/09585192.2018.1443956

Ipe, M. (2003). Knowledge sharing in organizations: A conceptual framework. *Human Resource Development Review*, 2, 337-359.

Konovsky, M. A., dan Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37, 656-669.

Lam, A. dan Lambermont-Ford, J.P. (2010). Knowledge sharing in organisational contexts: a motivation-based perspective, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 14 No. 1, pp. 51-66.

Pack, (2005). *Antecedents and consequences of perceived organizational support for NCAA athletic administrators*. (Doctoral dissertation, The Ohio State University).

Pei-Lee Teh Hongyi Sun. (2012). Knowledge sharing, job attitudes and organisational citizenship behavior. *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 112 Iss 1 pp. 64 – 82

Qasim Ali Nisar, Anam Marwa, Umair Ahmad., dan Sajjad Ahmad, (2014) "Impact of Perceived Organizational Support on

- Organizational Citizenship Behavior: Empirical Evidence from Pakistan”, *International Journal of Research (IJR)* Vol-1, Issue-5, June 2014 ISSN 2348-6848
- Rahmad Rizki., dan Mahdani Ibrahim, (2016). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Motivasi Intrinsik Untuk Berbagi Pengetahuan Secara Online Dengan Menggunakan *Affective Commitment* Sebagai Mediasi Pada Karyawan PT Pertamina (Persero) Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Vol. 3, No. 1 Februari:105-116*.
- Sangkala. (2007). *Knowledge Management*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Sefnedi. (2019). The Impact of Service Quality on Banking Customer Loyalty: The Role of Satisfaction and Switching Costs as Mediator. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*. Volume 7, Nomor 1, Januari 2019: 1 – 8.
- Sefnedi, Akmal., dan Nelva Sasmita (2020). The Mediating Effect of Patient Satisfaction on The Relationship between Service Quality, Hospital Image, Trust and Patient Loyalty: Evidence from Indonesia. *International Journal of Research Science & Management 7(2)*: February, 2020
- Syahri, Samirudin., dan Yasir (2013). “Mediation Effect of OCB on Relationship between Job Attitudes and Knowledge Sharing Behavior”, *International Journal of Scienceand Research (IJSR)*.
- Tesavrita dan Suryadi, (2016). Organization Learning through Effective Knowledge Sharing in SME’s:A Conceptual Model. *IEEE International Conference on Management of innovation and technology (ICMIT)*, 203 – 207.