

Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Variabel Moderasi Dukungan Organisasional Agen Asuransi Di Jawa Tengah

¹*Bernadeta Irmawati and Berta Berti Retnawati*
Universitas Katolik Soegijapranata

Abstrak

Seorang agen asuransi adalah tenaga penjualan yang memiliki peran penting bagi organisasi karena profesi mereka harus mendekati dan intens melakukan hubungan dengan klien perusahaan. Setiap karyawan diharapkan memiliki OCB yaitu perilaku ekstra karyawan diluar deskripsi pekerjaan yang tidak diikuti oleh penghargaan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB-I dan OCB-O dengan variabel dukungan organisasional sebagai variabel moderasi.

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan data yang terkumpul adalah 80 baik dari asuransi umum maupun asuransi jiwa yang berlokasi di Jawa Tengah. Teknik analisis yang digunakan adalah Moderated Regression Analysis (MRA) untuk mengetahui apakah variabel dukungan organisasional memperkuat atau memperlemah pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB-I dan OCB-O.

Berdasarkan analisis didapatkan hasil bahwa kedua hipotesis yang diajukan diterima, yang membuktikan bahwa dukungan organisasional memperkuat pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB-I dan OCB-O

Kata Kunci : Komitmen Organisasional, Dukungan Organisasional, OCB-I, OCB-O, Agen Asuransi

Abstract

An insurance agent is a sales force who has an important role for the organization because their profession must approach and intensely engage with company clients. Every employee is expected to have OCB, namely the extra employee behavior outside the job description that is not followed by an award. The purpose of this study was to determine the effect of organizational commitment on OCB-I and OCB-O with organizational support variables as moderating variables.

Data collection was carried out with questionnaires and data collected was 80 from both general insurance and life insurance located in Central Java. The analysis technique used is Moderated Regression Analysis (MRA) to determine whether organizational support variables strengthen or weaken the influence of organizational commitment on OCB-I and OCB-O.

Based on the analysis, it was found that the two proposed hypotheses were accepted, which proved that organizational support strengthened the influence of organizational commitment on OCB-I and OCB-O.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, Insurance Agent

1. Pendahuluan

Peran sumber daya manusia penting bagi perusahaan khususnya dalam manajemen organisasi penjualan. Sumberdaya manusia sebagai armada tenaga penjualan perusahaan sangatlah penting (Piercy dkk.,2006). Pertama, menjadi alat pemasaran yang mempertemukan langsung perusahaan dengan konsumen. Kedua, organisasi penjualan bertanggung-jawab terhadap sejumlah besar pengeluaran dan penerimaan pemasaran dalam kebanyakan perusahaan. Bahkan, bagi kebanyakan perusahaan didalam pasar-pasar industri,

Correspondence Author: Bernadeta Irmawati adalah dosen tetap FEB Unika Soegijapranata. Email : irnawati_b@unika.ac.id

biaya penjualan langsung adalah jauh melebihi pengeluaran untuk periklanan media atau bentuk promosi penjualan lainnya. Ketiga, dalam era milenium baru ini organisasi-organisasi penjualan dihadapkan dengan sejumlah tantangan penting yang berasal dari perubahan-perubahan dari lingkungan yang secara dramatis merubah cara tenaga penjualan dan para manajer penjualan memahami, menyiapkan, dan menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan mereka

Pertumbuhan industri asuransi di Indonesia dapat dilihat dari pertumbuhan premi asuransi khususnya jiwa tumbuh naik sebesar 37,76% pada tahun 2017 menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), industri asuransi jiwa tumbuh naik dua digit hingga kuartal ketiga 2017. Sedangkan asuransi umum meningkat sebesar 19,38%. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis Asuransi mengalami pertumbuhan.

Satu peran yang tidak bisa dilepaskan dari bisnis asuransi adalah Agen Asuransi sebagai tenaga penjualan. Profesi ini mewajibkan tenaga penjualannya bergerak mendekati calon-calon konsumen baik individu maupun korporat. Tugas mereka adalah sebagai duta perusahaan/seseorang yang dipercaya untuk mewakili perusahaan guna mempromosikan, menawarkan, dan menjelaskan produk asuransi secara professional, kredibel, dan berintegritas. Seiring dengan perkembangan bisnis asuransi, dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya asuransi di Indonesia, sistem pemasaran asuransi (keagenan) semakin dituntut bekerja dengan lebih berkualitas menuju performa kinerja yang lebih baik (Retnawati dan Purwanto, 2004).

Agen adalah *front liner* dalam bisnis asuransi dengan peran penting untuk kinerja perusahaan. Agen asuransi diharapkan berpartisipasi aktif dalam melakukan perilaku yang tercakup dalam OCB (*Organizational Citizenship Behavior*). OCB merupakan perilaku ekstra individu yang merupakan pilihan di luar tugas utamanya dan tidak memiliki korelasi dengan sistem reward yang berlaku dalam suatu organisasi tetapi kemauan untuk meningkatkan efektivitas organisasi atau sering disebut extra role

William and Anderson (1991) membagi OCB menjadi dua dimensi yaitu OCB-I (*Organizational Citizenship Behavior toward Individu*) dan OCB-O (*Organizational Citizenship Behavior toward Organizations*). Diketahui pada penelitian-penelitian, seseorang melakukan OCB-O sangat bergantung dengan kebijakan perusahaan atau sangat bergantung pada konteks organisasi, sementara melakukan OCB-I lebih pada personal

relationship (Lavelle et al., 2009).

Banyak faktor yang mempengaruhi OCB, Podsakoff et al, (2000) mengategorikan faktor faktor yang mempengaruhi OCB yaitu perbedaan individu seperti pengalaman, kepribadian, dan kemampuan; sikap kerja seperti komitmen organisasional, dukungan organisasional, dan kepuasan kerja; dan variabel kontekstual seperti karakteristik kerja, sikap pada pekerjaan, gaya kepemimpinan. Dalam penelitian ini faktor yang mempengaruhi OCB baik OCB-I maupun OCB-O adalah komitmen organisasional dengan variabel moderator dukungna organisasional.

2. Literatur Review

OCB atau *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku seseorang diluar kewajiban formal atau di luar deskripsi pekerjaan yang tidak menuntut penghargaan (Robbins dan Judge, 2009) tetapi mampu mendukung efektivitas organisasi. Penelitian terhadap OCB dimulai pada awal 1980-an dilakukan oleh Bateman & Organ, 1988). Lima dimensi dari OCB adalah (1) *Altruism* adalah tindakan suka rela yang dilakukan oleh seseorang atau pun kelompok orang untuk menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan apa pun, (2) *Conscientiousness*, mengacu pada sikap lebih berhati-hati dan mendengarkan kata hati. Karyawan menerima dan mematuhi aturan dan prosedur yang ada di dalam perusahaan (3) *Courtesy*, digambarkan dengan sebuah bentuk tindakan yang bertujuan untuk mencegah munculnya masalah, bersikap sopan, saling *sharing* dan bertukar pikiran dalam menyelesaikan tugas (4) *Sportsmanship*, dapat dilihat dari aspek toleransi dan keluhan (*complain*) individu dalam pekerjaannya serta (5) *Civic virtue*, ditunjukkan dengan perilaku turut serta secara penuh (*self involvement*) dan perhatian lebih pada perusahaan dimana individu tersebut bekerja.

Konsep *OCB-I* dan *OCB-O* awalnya dikembangkan oleh Williams dan Anderson (1991), yang menyatakan bahwa *OCB-I* adalah perilaku yang diarahkan pada individu dan *OCB-O* adalah perilaku yang diarahkan pada organisasi. William dan Anderson (1991) mengelompokan lima dimensi dari Organ (1988) kedalam *OCB-I* yaitu *altruism* dan *courtesy* serta *OCB-O* yaitu *conscientiousness*, *civic virtue* dan *sportsmanship*.

OCB-I adalah upaya dan perhatian membantu pekerjaan rekan kerja yang masih baru, memberi pendampingan pada rekan kerja yang menghadapi masalah berkaitan dengan pekerjaan, ringan tangan, mudah memberi bantuan dan perhatian dan secara tidak langsung mempengaruhi efektivitas organisasi (Lee & Allen, 2002; Williams & Anderson, 1991). Sementara *OCB-O* mendorong karyawan melakukan *OCB* lebih dikarenakan keinginan

berkontribusi pada organisasi, seperti menawarkan ide perbaikan fungsi organisasi, implementasi ide inovasi bagi department yang bisa secara langsung memberikan manfaat baik bagi pihak lain (organisasi ataupun atasan), juga sikap yang mengarah pada moral kemasyarakatan.

Robbins dan Judge (2009) menyatakan komitmen organisasional adalah suatu sikap yang menunjukkan bahwa karyawan dapat mengidentifikasi dirinya terhadap tujuan perusahaan dan bersedia untuk mengabdikan diri pada perusahaan sehingga karyawan akan memilih untuk tidak meninggalkan perusahaan atau dapat dikatakan bahwa komitmen organisasional merupakan sikap ketertarikan yang ditunjukkan oleh karyawan kepada organisasi untuk tetap tinggal dalam organisasi.

Menurut Allen dan Meyer (1990) komitmen organisasional mempunyai 3 komponen yaitu pertama, komitmen afektif (*affective commitment*) berkaitan dengan hubungan emosional anggota terhadap organisasinya, identifikasi dengan organisasi, dan keterlibatan anggota dalam kegiatan organisasi. Kedua, komitmen kontinuitas (*continuance commitment*) yang berkaitan dengan kesadaran anggota organisasi akan mengalami kerugian jika meninggalkan organisasi. Ketiga, komitmen normatif (*normative commitment*) adalah komitmen yang menggambarkan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi. Liu (2009), Ng dan Feldman (2011), Sambung (2011), Bakhshi et al., (2012) menyatakan bahwa semakin tinggi komitmen afektif karyawan maka karyawan akan menunjukkan OCB yang tinggi.

Eisenberger et al., (2002) menyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) atau dukungan organisasional dipersepsikan sebagai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, mendengar keluhan, memperhatikan kehidupan dan mempertimbangkan tujuan yang akan dicapai serta dapat dipercaya memperlakukan karyawannya dengan adil. Dukungan organisasional dapat dirasakan ketika terjadi interaksi seseorang dengan organisasi dimana organisasi tersebut memberikan pujian, dukungan dan persetujuan. Sedangkan Blau (dalam Rhoades et al., 2001) menyatakan bahwa dukungan organisasional ditunjukkan oleh organisasi dalam memberikan pujian dan penghargaan, serta rewards lainnya seperti gaji, penilaian kinerja, *job enrichment*.

Menurut Robbins dan Judge (2009), *Perceived Organizational Support* (POS) atau dukungan organisasional adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka (sebagai contoh, seorang karyawan yakin bahwa organisasinya akan mengakomodasi dirinya apabila mempunyai masalah pengasuhan anak atau akan memaafkan kesalahan yang jujur di pihaknya).

Pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB-I dan OCB-O dengan variabel moderasi dukungan organisasional

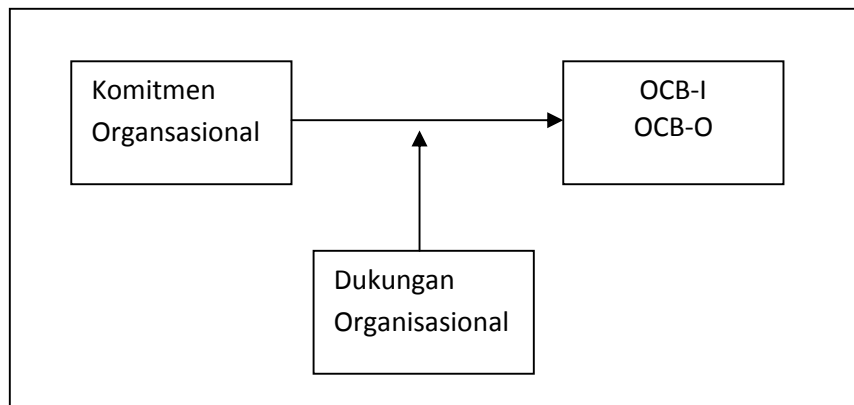
Seperti yang disampaikan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) salah satu faktor yang berpengaruh terhadap OCB adalah persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Karyawan yang menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri karyawan dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Dengan menyatunya keanggotaan karyawan dalam organisasi dengan identitas karyawan, maka karyawan tersebut merasa menjadi bagian dari organisasi dan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi dan memberikan kinerja terbaiknya pada organisasi. Pernyataan seperti yang diungkapkan oleh Alkerdawy (2014) terhadap OCB pada karyawan Bank Umum Mesir, yaitu karyawan yang memperoleh dukungan organisasional yang tinggi akan menampilkan perilaku OCB yang tinggi. Liu (2009) dalam penelitiannya menunjukkan peran dukungan organisasional berpengaruh terhadap OCB

Beberapa penelitian membuktikan bahwa tiga komponen komitmen organisasi yang terdiri dari komitmen keberlanjutan, afektif dan normatif ketiganya berpengaruh dan memiliki hubungan positif terhadap OCB. Hal tersebut disampaikan oleh Bakhshi, et al. (2012) juga Qamar (2012) menyatakan adanya pengaruh positif signifikan komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap OCB. Namun, komitmen organisasi berpengaruh lebih besar daripada kepuasan kerja terhadap OCB. Hal ini disampaikan juga oleh Maria, et al. (2015) dan Liu (2009). Berdasar penelitian Sambung (2011), Lestari dan Djastuti (2015) dan Sari (2015), maka dapatlah diajukan hipotesis sbb:

H1: Terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB-I dengan variabel moderasi dukungan organisasional.

H2: Terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB-O dengan variabel moderasi dukungan organisasional

Berikut adalah gambar kerangka pikir penelitian



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

3. Metode Penelitian

Responden penelitian adalah agen asuransi baik asuransi umum maupun jiwa. Metode pengumpulan data dengan kuesioner yang dikirimkan kepada 50 responden asuransi umum dan 50 asuransi jiwa. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu penentuan responden dengan menggunakan kriteria tertentu, dalam hal ini kriterianya adalah agen asuransi yang sudah bergabung dengan asuransi minimal 1 tahun. Kuesioner dibagikan kepada 100 orang responde, kuesioner yang kembali berjumlah 83 dan yang sesuai dengan kriteria serta lengkap terisi adalah 80 yang terdiri dari 35 asuransi umum dan 45 asuransi jiwa.

Pengukuran variabel komitmen organisasional menggunakan pendekatan Allen dan Meyer (1991) dengan 9 item pernyataan, sedangkan dukungan organisasional Eisenberger (2002) dengan 8 item pernyataan sementara pengukuran variabel OCBI dan OCBO berdasar pada William and Anderson (1991) dan Grasiawati (2016) dengan 15 item pernyataan. Semua pernyataan menggunakan skala Likert dari 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju).

Teknik analisis data yang digunakan adalah *Moderated Regression Analysis* (MRA) Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terlebih dahulu sebelum dilakuka MRA variabel komitmen organisasional, dukungan organisasional, OCB-I dan OCB-O valid serta hasil uji reliabilitas dengan cronbach alpha sebesar komitmen organisasional 0,738, dukungan organisasional 0,756, OCB-I 0,684 dan OCBI-O sebesar 0,773.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Responden dalam penelitian ini adalah agen asuransi umum dan jiwa di Jawa Tengah, berikut adalah gambaran umum reponden. Seseorang dapat disebut sebagai agen apabila

mereka telah lulus mengikuti ujian sertifikasi profesi yang diselenggarakan oleh Asosiasi Asuransi Umum (AAU) ataupun Asosiasi Asuransi Jiwa (AAJ). Berikut adalah gambaran umum responden.

Tabel 1. Gambaran Umum Responden

	Frekwensi	Prosentase
Jenis Asuransi		
Asuransi Umum	35	44
Asuransi Jiwa	45	56
Gender		
Laki-laki	38	47,5
Perempuan	42	52,5
Umur(tahun)		
25-35	24	30
36-45	42	52,5
46-55	14	17,5
Pendidikan		
SMA	14	17,5
D3	22	27,5
S1	44	55
Lama Bekerja		
1-5	38	47,5
6-10	28	35
>10	14	17,5

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa responden yang bekerja pada Asuransi Umum berjumlah 35 (44%) dan yang bekerja pada Asuransi Jiwa 45 (56%). Responden laki-laki berjumlah 38 (47,5%) dan perempuan berjumlah 42 (52,5%), berdasar umur responden berkisar 25 tahun sampai 55 tahun 42 agen (52,5%), sedangkan mayoritas tingkat pendidikan responden adalah S1 yaitu 44 (55%) agen, dan lama bekerja 1-5 tahun (47,5%).

Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap OCB-I dengan variabel moderasi Dukungan Organisasional.

Pengujian hipotesis pertama diawali dengan melihat perubahan R square pada model 1 dan model 2. Tabel dibawah ini menunjukkan bahwa dalam model 2 menunjukkan terdapat perubahan pada nilai r square yaitu dari 0,30 menjadi 0,50 yang artinya kuadrat R bertambah sebesar 0,20 yang menunjukkan bahwa variabel dukungan organisasional memoderasi pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB-I. Bila dilihat dari nilai signifikansi menunjukkan signifikan karena nialinya lebih kecil dari 0.05

Tabel 2. Nilai R square

Model	R Square	df1	d2	Sig. F. Change
1	.30	2	77	.031
2	.50	3	76	.027

Predictors: (Constant), TOTP, TOTK

Langkah kedua adalah melihat tabel anova. Bila dilihat dari tabel anova dibawah ini, diketahui bahwa pada model 2, menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasional, dukungan organisasional dan interaksi antara komitmen organisasional dan dukungan organisasional berpengaruh terhadap OCB-I dengan signifikan 0,0271 lebih kecil daripada nilai alpha 0,05.

Tabel 3. Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.002	2	5.001	1.190	.031 ^a
	Residual	323.686	77	4.204		
	Total	333.688	79			
2	Regression	16.635	3	5.545	1.329	.027 ^b
	Residual	317.052	76	4.172		
	Total	333.688	79			

a. Predictors: (Constant), TOTP, TOTK

b. Predictors: (Constant), KxP, TOTK, TOTP

c. Dependent Variable: TOCBI

Langkah berikutnya adalah dengan melihat hasil regresi. Bila dilihat dari tabel hasil regresi di bawah ini, pada model 2 ditunjukkan variabel komitmen organisasional, dukungan organisasional dan interaksinya berpengaruh secara signifikan terhadap OCB-I yang dapat dilihat pada masing-masing nilai signifikansinya lebih kecil dari nilai alpha 5%.

Tabel4. Hasil regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.737	2.096		12.277	.000
	TOTK	-.117	.076	-.222	-1.541	.012
	TOTP	.062	.061	.146	1.016	.031
2	(Constant)	9.293	13.207		.704	.048
	TOTK	.332	.364	.632	.913	.036
	TOTP	.616	.443	1.460	1.388	.016
	KxP	-.015	.012	-1.970	-1.261	.021

Dependent Variable: OCBI

Berdasarkan analisis di atas dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB-I dengan dukungan organisasional sebagai variabel moderasi diterima.

Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap OCB-O dengan variabel moderasi Dukungan Organisasional.

Pengujian hipotesis kedua diawali dengan melihat perubahan nilai R square model 1 dan model 2. Berdasar analisis data didapatkan hasil seperti terlihat pada tabel dibawah ini yang menunjukkan bahwa model 2 terdapat perubahan pada nilai R square yaitu dari 0,36 menjadi 0,38, yang artinya nilai R square terdapat perubahna walaupun 0,02. Tabel di bwa ini menunjukkna bahwa variabel dukungan organisasional memoderasi pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB-O. Bila dilihat dari nilai signifikasi yaitu 0,04 menunjukkan signifikan karena nialinya lebih kecil dari 0.05

Tabel 5. Nilai R Square

Model	R Square	df1	d2	Sig. F. Change
1	.36	2	77	.024
2	.38	3	76	.040

Predictors: (Constant), TOTP, TOTK

Langkah berikutnya adalah melihat tabel anove. Bila dilihat dari tabel anova dibawah ini, diketahui bahwa pada model 2, menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasional, dukungan organisasional dan interaksi antara komitmen organisasional dan dukungan organisasional berpengaruh terhadap OCB-O dengan signifikan 0,040 lebih kecil daripada nilai alpha 0,05

Tabel6. Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.590	2	5.295	1.449	.024 ^a
	Residual	281.298	77	3.653		
	Total	291.887	79			
2	Regression	11.022	3	3.674	.994	.040 ^b
	Residual	280.866	76	3.696		
	Total	291.887	79			

- a. Predictors: (Constant), TOTP, TOTK
- b. Predictors: (Constant), KxP, TOTK, TOTP
- c. Dependent Variable: TOCBO

Langkah selanjutya adalah melihat hasil regersi. Bila dilihat dari tabel hasil regresi di bawah ini, pada model ditunjukkan variabel komitmen organisasional, dukungan organisasional dan

interaksinya berpengaruh secara signifikan terhadap OCB-O yang dapat dilihat pada masing-masing nilai signifikansinya lebih kecil dari nilai alpha 5%.

Tabel 7. Hasil Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.098	1.954		17.448	.000
	TOTK	-.095	.070	-.194	-1.352	.018
	TOTP	.094	.057	.237	1.654	.010
2	(Constant)	29.901	12.430		2.406	.019
	TOTK	.019	.342	.039	.056	.045
	TOTP	.235	.417	.596	.563	.046
	KxP	-.004	.011	-.538	-.342	.033

a. Dependent Variable: TOCBO

Berdasarkan analisis di atas dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB-O dengan dukungan organisasional sebagai variabel moderasi diterima.

Berdasarkan hasil analisis diatas menunjukkan bahwa hipotesis pertama dan hipotesis kedua diterima bahwa variabel dukungan organisasional mampu memperkuat ataupun memperlemah pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB-I dan OCB-O. Hal ini mendukung penelitian Liu (2009), Sambung (2011), Bakhshi et al., (2012), Qamar (2012) Lestari dan Djastuti (2015).

Dengan adanya variabel dukungan organisasional yang mampu memperkuat pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB-I dan OCB-O, maka perusahaan asuransi baik asuransi jiwa maupun asuransi umum harus dapat memberikan perhatian dan dukungan kepada karyawan bisa dalam bentuk penghargaan yang berbentuk bonus ataupun peningkatan karir. Dengan adanya dukungan organisasional diharapkan agen sebagai ujung tombak perusahaan asuransi mampu melaksanakan tugasnya yaitu melayani pelanggan dan mempromosikan produk atau jasa yang dijualnya dan yang utama adalah agen merasa nyaman dan percaya pada perusahaan.

Karena dukungan organisasional merupakan variabel moderasi, tentu komitmen organisasional agenpun perlu diperhatikan. Komitmen agen asuransi dapat terlihat dari lamanya mereka bekerja diperusahaan asuransi, responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa baru 14(17,5%) yang bekerja lebih dari 10 tahun, sebagian besar yaitu 38 (47,5%) agen baru bekerja 1-5 tahun. Pada dasarnya agen asuransi memiliki jam kerja yang fleksibel, peraturan setiap asuransi memang berbeda, ada asuransi yang mewajibkan mereka

datang setiap hari tetapi ada yang seminggu sekali mereka berkumpul untuk melakukan evaluasi.

Sebagian besar agen bekerja dalam satu kelompok yang memiliki koordinator atau *teamleader* yang akan membantu agen dalam memelihara dan mencari klien baru. Terkait dengan komitmen afektif, normatif dan kontinuitas tetap ditingkatkan dengan memberikan rasa percaya kepada agen sehingga agen dalam memasarkan produknya betul-betul memasarkan produk perusahaan dengan baik, agen diberikan fasilitas yang baik yang tetap betah bekerja pada perusahaan dan melaksanakan peraturan yang telah ditetapkan perusahaan. Beberapa penelitian tidak menggunakan ketiga komitmen, tetapi hanya komitmen afektif. Bila komitmen organisasional dan diperkuat dengan dukungan organisasional maka perilaku OCB baik OCB-I maupun OCB-O karyawan akan meningkat dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi.

6. Kesimpulan

Berdasarkan analisis MRA yang telah dilakukan dapatlah diambil kesimpulan :

- a. Hipotesis pertama yang menyatakan terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB-I dengan variabel moderasi dukungan organisasional diterima
- b. Hipotesis kedua yang menyatakan terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB-O dengan variabel moderasi dukungan organisasional diterima

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan atas variabel penelitian, sebaiknya penelitian mendatang dapat menambahkan karakteristik pribadi dan karakteristik organisasional lainnya.

Ucapan terimakasih:

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Kemenristek Dikti atas pendanaan penelitian ini

7. Daftar Pustaka

- Allen J, Meyer IP. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational psychology*, 91, pp. 1-18.
- Bakhsi, Arti., Atul Dutt Sharma, & Kuldeep Kumar. (2011). Organizational Commitment as Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *European Journal of Business and Management*, ISSN 2222-2839, No.4 pp..78-86.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (2007). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507

- Grasiaswaty, N., Juwita F. R. and Setyasih, N. 2016. Adaptation of Measuring Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Peer Review in Indonesia. The 2nd Asean Seminar on Psychology and Humanity © Psychology Forum UMM.
- Lee, K., & Allen, N.J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 131-42.
- Lestari, P. & Djastuti, I. (2015). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan dukungan organisasional sebagai variabel moderating(studi pada karyawan PT PLN (persero) APJ Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, volume 4., Nomor 4, Tahun 2015, Halaman 1-15.<http://ejournal-S1.undip.ac.id/index.php/dbr> ISSN
- Liu, Y. (2009). Perceived Organizational Support And Expatriate Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role Of Affective Commitment Towards The Parent Company. *Personnel Review*, 38(3): 307-319
- María, Ernesto & Pablo. (2015). Relationship between organizational commitments and organizational citizenship behaviour in a sample of private banking employees.*International Journal of Sociology and Social Policy*, Iss 1/2 pp. 91 – 106 <http://www.emeraldinsight.com/dx.doi.org/10.1108/IJSSP-02-2014-0010>.
- Ng, T. W. H., & Feldman, D. C. (2011). Affective organizational commitment and citizenship behavior: Linear and non-linear moderating effects of organizational tenure. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 528–537.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Piercy, N. F., D. W. Cravens, N. Lane and D. W. Vorhies. 2006. Driving Organizational Citizenship Behaviors and Salesperson in-Role of Management Control and Perceived Organizational Support. *Academy of Marketing Science*. Vol. 34. No.2. pp. 244-262.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J., & Bacharach, D. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-63. <http://dx.doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Qamar, N. (2012). Job Satisfaction and organizational commitment as antecedents of organizational citizenship behavior (OCB). *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 4 (7), 103-122.<http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.131>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87 (4), pp. 698-714.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009), *Organizational Behavior*, 12th edition, Prentice Hall.
- Sambung, R. (2011). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB-I dan OCB-O dengan dukungan organisasi sebagai variabel moderating (Studi pada Universitas Palangka Raya). *Analisis Manajemen*. Vol. 5 No. 2 Desember 2011.
- Williams, L. and Anderson, S. 1991. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of Organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*. Vol. 17. pp. 601-617