

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset strategis yang dimiliki oleh setiap organisasi, baik organisasi sektor swasta maupun sektor publik, karena berperan sebagai penggerak utama dalam mencapai tujuan organisasi. SDM tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana tugas, tetapi juga memiliki peran penting dalam mendorong kinerja dan perkembangan organisasi (Midiya, 2025). Pentingnya peran SDM tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya yang dimiliki. Hal ini sejalan dengan Abdurrahman *et al.*, (2024) yang menyatakan bahwa SDM memiliki peran dominan dalam perkembangan organisasi, karena berfungsi sebagai penggerak, pelaksana, sekaligus penentu tercapainya tujuan organisasi.

Peran strategis SDM tersebut menjadi semakin krusial ketika diterapkan dalam sektor publik, mengingat instansi pemerintah memiliki tanggung jawab langsung terhadap pelayanan masyarakat. Tuntutan reformasi birokrasi yang terus disampaikan oleh pemerintah Indonesia mengharuskan setiap instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparaturnya. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menegaskan bahwa ASN dituntut untuk tidak hanya menjalankan tugas pokok dan fungsi secara normatif, tetapi juga mampu menunjukkan dedikasi dan kontribusi ekstra bagi organisasi dan masyarakat (Kementerian PANRB,

2021). Kondisi ini mengindikasikan bahwa pegawai diharapkan tidak hanya bekerja secara normatif, tetapi juga memberikan kontribusi sukarela demi tercapainya tujuan organisasi dan pelayanan publik yang berkualitas.

Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dalam organisasi tidak hanya membutuhkan pegawai yang mampu bekerja sesuai tugas dan tanggung jawab formalnya (*in-role behavior*), tetapi juga pegawai yang bersedia memberikan kontribusi di luar kewajiban formal pekerjaannya (*extra-role behavior*) (Mcmanus *et al.*, 2025). Bentuk perilaku tersebut dapat terlihat melalui kesediaan membantu rekan kerja, berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi, menjaga nama baik organisasi, serta bersikap proaktif dalam menghadapi berbagai situasi kerja. Menurut Saad *et al.*, (2024) perilaku semacam ini menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas organisasi. Dalam kajian manajemen sumber daya manusia, perilaku sukarela yang melampaui tuntutan formal tersebut dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) pertama kali dikonseptualisasikan secara sistematis oleh Organ (1988), sebagai perilaku sukarela yang tidak diatur secara jelas dalam sistem penghargaan formal organisasi, namun secara keseluruhan mampu meningkatkan fungsi organisasi secara efektif. Organ (1988) mengidentifikasi lima dimensi OCB yang menjadi landasan pengukuran perilaku ini, yaitu: *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, *civic virtue*. OCB memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kinerja tim dan efektivitas organisasi

secara keseluruhan (Wonda, 2024). Perilaku ini juga berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas kerja, efisiensi organisasi, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Podsakoff *et al.*, 2009).

Kelima dimensi OCB tersebut kemudian diklasifikasikan lebih lanjut oleh Williams & Anderson (1991) ke dalam dua kategori berdasarkan sasaran perilakunya, yaitu *Organizational Citizenship Behavior toward Organization* (OCB-O) dan *Organizational Citizenship Behavior toward Individuals* (OCB-I). OCB-O merupakan perilaku yang ditujukan secara langsung untuk memberikan manfaat bagi organisasi dan mencakup dimensi *conscientiousness*, *civic virtue*, dan *sportsmanship*. Sementara itu, OCB-I merupakan perilaku yang ditujukan kepada individu atau rekan kerja tertentu dan mencakup dimensi *altruism* dan *courtesy*. Di lingkungan instansi pemerintah, OCB-O menjadi fokus perhatian yang lebih relevan karena berkaitan langsung dengan komitmen dan loyalitas pegawai terhadap organisasinya.

Perilaku OCB-O yang tinggi pada aparatur sipil negara maupun pegawai instansi pemerintahan menjadi prasyarat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, efisien, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini mencerminkan kesediaan pegawai untuk berkontribusi secara sukarela demi kepentingan organisasi, tidak hanya melalui pelaksanaan tugas pokok, tetapi juga melalui partisipasi aktif, pemberian masukan yang konstruktif, kepatuhan terhadap aturan

organisasi, serta kepedulian terhadap kemajuan organisasi (Iqbal & Yulianti, 2024).

Meskipun demikian, terdapat kesenjangan antara peran konseptual OCB-O yang sangat penting bagi efektivitas organisasi dengan implementasinya di lapangan. Perilaku OCB-O pada pegawai instansi pemerintah daerah saat ini belum berjalan optimal, yang ditandai oleh sikap pasif, rendahnya inisiatif, serta keterbatasan keterlibatan dalam program strategis organisasi. Hal tersebut dibuktikan oleh penelitian (Iqbal & Yulianti, 2024) yang menunjukkan bahwa OCB-O di kalangan aparatur sipil negara masih menjadi perhatian karena belum berkembang secara optimal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perilaku sukarela yang berorientasi pada kepentingan organisasi masih menjadi tantangan yang perlu diatasi secara serius di lingkungan birokrasi Indonesia.

Tantangan tersebut menjadi semakin penting pada instansi yang bergerak di sektor pelayanan publik dengan intensitas kerja yang tinggi. Sektor transportasi dan perhubungan merupakan salah satu sektor yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pegawai tidak hanya dituntut untuk menjalankan tugas administratif, tetapi juga memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berintegritas sesuai dengan nilai *good governance* (Azzahra *et al.*, 2025). Untuk mendukung tuntutan tersebut, diperlukan pegawai yang bersedia memiliki inisiatif di luar pelaksanaan tugas formal guna mendukung efektivitas organisasi dan

peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu instansi pemerintah yang memiliki karakteristik tersebut adalah Dinas Perhubungan Kota Madiun.

Dinas Perhubungan Kota Madiun merupakan perangkat daerah yang bertugas membantu Wali Kota dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan, meliputi transportasi, lalu lintas, angkutan, perpajakan, serta pengujian kendaraan bermotor. Sebagai instansi yang memberikan pelayanan publik, Dinas Perhubungan Kota Madiun berkomitmen mewujudkan pelayanan transportasi yang aman, tertib, lancar, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pelaksanaan tugas tersebut menuntut pegawai tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga inisiatif, kepedulian, dan kesediaan untuk memberikan kontribusi di luar tugas formal guna mendukung kualitas pelayanan. Secara formal, kinerja Dinas Perhubungan Kota Madiun telah menunjukkan capaian yang baik. Hal tersebut tercermin dalam Laporan Kinerja Dinas Perhubungan Kota Madiun Tahun 2025 yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 Data Pencapaian Kinerja Dinas Perhubungan Kota Madiun 2025

No	Sasaran	Indikator Kinerja	Tahun 2025		%
			Target	Realisasi	
1.	Meningkatnya kualitas pelayanan publik	Indeks pelayanan publik	4,59	4,78	104
2.	Meningkatnya keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan	Tingkat kecelakaan	40 JKP	39,9 JKP	100
3.	Meningkatnya sarana, prasarana, dan fasilitas lalu lintas	Persentase Peningkatan Sarana, Prasarana, dan Fasilitas Perlengkapan Lalu Lintas	100%	100%	100

Sumber: LJK Dinas Perhubungan Kota Madiun 2025

Data pada tabel 1.1 menjelaskan bahwa kinerja Dinas Perhubungan Kota Madiun secara formal dapat dikatakan baik, dimana target-target yang telah ditetapkan mampu direalisasikan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Capaian tersebut mencerminkan besarnya tuntutan kerja dan standar pelayanan yang harus dipenuhi. Namun, di balik capaian formal tersebut, hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan peneliti mengungkap adanya indikasi penurunan kontribusi ekstra pegawai. Kurangnya partisipasi aktif pegawai dalam menyampaikan pendapat atau ide saat rapat berlangsung, sehingga proses diskusi menjadi kurang produktif dan pengambilan keputusan belum berjalan secara maksimal. Selain itu, aspek kedisiplinan pegawai juga masih perlu mendapat perhatian serius, sebagaimana tercermin dari data absensi berikut ini:

Tabel 1. 2 Rekap Absensi Pegawai Bulan Januari – April 2026

No	Bulan	Jumlah Karyawan PNS	Hari Kerja	Total Hari Kerja Efektif	Tepat Waktu	Terlambat
1.	Januari	55	21	1.155	1.063	92
2.	Februari	55	20	1.100	1.017	83
3.	Maret	55	17	935	863	72
4.	April	55	21	1.155	1.038	117

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Madiun 2026

Data pada tabel 1.2 menunjukan adanya keterlambatan pegawai yang terjadi secara konsisten setiap bulan, dengan jumlah tertinggi pada bulan April 2026 2026, yaitu sebanyak 117 kasus dari total 1.155 hari kerja efektif atau sekitar 10,13%. Tingginya angka keterlambatan ini mengindikasikan masih rendahnya dimensi *conscientiousness* dalam OCB-O, yakni kesungguhan dan komitmen pegawai dalam menjalankan tugas melebihi

standar minimum yang ditetapkan. Kondisi ini, jika tidak segera mendapat perhatian, berpotensi menghambat kelancaran pekerjaan dan memengaruhi produktivitas tim secara keseluruhan. Tidak hanya itu, sebagian pegawai juga masih cenderung bekerja sebatas menjalankan tugas pokok tanpa menunjukkan inisiatif untuk memberikan kontribusi tambahan bagi organisasi, seperti menawarkan ide perbaikan maupun terlibat aktif dalam kegiatan yang bersifat sukarela. Hal ini juga terlihat dalam kegiatan olahraga bersama yang dilaksanakan secara berkala, sekitar satu hingga dua kali dalam setiap bulan, di mana masih terdapat pegawai yang belum berpartisipasi secara aktif.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan sebagian pegawai dalam kegiatan non-formal organisasi masih belum optimal. Padahal, kegiatan seperti ini dapat menjadi salah satu sarana untuk memperkuat kebersamaan dan meningkatkan semangat kerja di lingkungan instansi. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior toward Organization* (OCB-O) di kalangan pegawai Dinas Perhubungan Kota Madiun masih belum sepenuhnya optimal.

Perilaku OCB-O pada pegawai tidak muncul begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari individu maupun organisasi. Hubungan yang positif antara pegawai dan organisasi akan mendorong munculnya sikap serta perilaku kerja yang menguntungkan organisasi. Ketika pegawai merasakan hubungan yang baik dengan organisasi, mereka cenderung memberikan kontribusi terbaik sebagai bentuk

timbang balik atas perlakuan positif yang diterima (Rahmayani & Wikaningrum, 2022). Oleh karena itu, salah satu faktor yang diperkirakan berperan dalam meningkatkan OCB-O adalah *Perceived Organizational Support* (POS).

Perceived Organizational Support (POS) pertama kali diperkenalkan oleh Eisenberger *et al.*, (1986) dan didefinisikan sebagai keyakinan umum pegawai mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Persepsi tersebut terbentuk ketika organisasi menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pegawai dan memberikan penghargaan atas kinerja yang dicapai. Kontribusi pegawai yang dihargai oleh organisasi menunjukkan bahwa organisasi memberikan dukungan kepada anggotanya. Dukungan tersebut dapat berasal dari organisasi secara umum, atasan, maupun rekan kerja (Kusuma *et al.*, 2021).

Tingginya persepsi dukungan organisasi akan mendorong pegawai untuk menunjukkan sikap dan perilaku kerja yang lebih positif. Ansori & Wulansari (2021), menjelaskan bahwa persepsi dukungan organisasi yang positif akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik dan menunjukkan perilaku *ekstra-role*. Berdasarkan *Social Exchange Theory*, ketika pegawai merasa mendapat dukungan yang lebih besar dari organisasi, mereka cenderung membalas dengan memberikan kontribusi lebih besar, termasuk melalui perilaku *discretionary* seperti OCB-O. Dukungan tersebut tidak hanya bersifat material, tetapi juga mencakup aspek psikologis seperti penghargaan, perhatian, dan keadilan dalam organisasi. Kondisi ini dapat

menumbuhkan rasa memiliki dan tanggung jawab dalam diri pegawai sehingga mendorong mereka untuk memberikan kontribusi yang lebih baik, tidak hanya dalam penyelesaian tugas formal tetapi juga melalui sukarela yang mendukung organisasi. Ketika pegawai merasa mendapat dukungan dari organisasi, mereka cenderung membalas dengan peningkatan kinerja, menunjukkan loyalitas, serta perilaku positif seperti OCB-O (Kao *et al.*, 2023).

Kaitan antara *Perceived Organizational Support* dan OCB-O telah didukung oleh penelitian Mcmanus *et al.*, (2025), yang menemukan bahwa *Perceived Organizational Support* mendorong pegawai untuk menunjukkan perilaku sukarela di luar tuntutan formal pekerjaan atau OCB-O. Sejalan dengan hal tersebut Ferdiansyah & Safitri (2023) menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki persepsi positif terhadap dukungan organisasi cenderung meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*, termasuk perilaku yang melebihi tuntutan perusahaan. Namun demikian, tidak seluruh penelitian menunjukkan hasil yang konsisten. Penelitian yang dilakukan Hasibuan & Khalid (2026), menemukan bahwa POS tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap OCB. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dampak dukungan organisasi terhadap perilaku pegawai kemungkinan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang turut berperan.

Dukungan organisasi yang dirasakan pegawai juga tidak hanya mempengaruhi perilaku kerja, tetapi turut membentuk tingkat keterikatan mereka dalam pekerjaan. Pegawai yang merasa dihargai, diperhatikan dan

memperoleh dukungan dari organisasi cenderung memiliki semangat, serta keterikatan kerja yang lebih tinggi. Zhang *et al.*, (2025) menjelaskan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan pegawai dapat meningkatkan *Work engagement*, karena pegawai akan merasa menjadi bagian dari organisasi dan terdorong untuk memberikan usaha terbaiknya dalam bekerja. Temuan tersebut diperkuat oleh Habib *et al.*, (2025) menjelaskan bahwa dukungan organisasi dapat memperkuat keterikatan kerja pegawai, terutama dalam membantu pegawai mempertahankan antusiasme dan keterlibatan saat menghadapi tuntutan pekerjaan.

Di sinilah *Work engagement* memiliki peran penting sebagai penghubung antara *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior toward Organization* (OCB-O). Semakin tinggi keterikatan kerja yang dimiliki pegawai, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk memberikan kontribusi di luar tuntutan formal demi mendukung tercapainya tujuan organisasi. *Work engagement* sendiri didefinisikan oleh Schaufeli *et al.*, (2002) sebagai kondisi psikologis positif yang berhubungan dengan perilaku dalam pekerjaan, ditandai dengan tiga dimensi utama, yaitu; 1) *vigor* (semangat); 2) *dedication* (dedikasi); serta 3) *absorption* (keterlibatan penuh terhadap pekerjaan). *Work engagement* memiliki peran penting dalam organisasi, karena keberhasilan pencapaian tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh tingkat keterlibatan pegawai dalam bekerja. Organisasi membutuhkan pegawai yang memiliki semangat saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Jayanti, 2022). Tingginya

keterikatan kerja tersebut dapat mendorong terciptanya lingkungan kerja yang lebih positif, produktif, dan kondusif bagi pencapaian tujuan organisasi.

Pegawai yang mempunyai perilaku *Work engagement* tinggi cenderung menunjukkan semangat dan kegigihan dalam menyelesaikan pekerjaan serta terlibat secara penuh dalam setiap tugas yang dijalankan (Saputra *et al.*, 2025). Menurut Kusuma *et al.*, (2021), pegawai yang memiliki keterikatan kerja akan merasa dirinya bermanfaat dan memiliki kepercayaan diri dalam bekerja, serta terdorong untuk memberikan bantuan dan kontribusi kepada rekan kerja. Tingginya *Work engagement* pada pegawai dapat mendorong munculnya perilaku positif di lingkungan kerja, termasuk OCB-O. Menurut Mcmanus *et al.*, (2025), pegawai yang memiliki keterikatan kerja tinggi cenderung menunjukkan lebih banyak perilaku *ekstra-role*, baik terhadap organisasi, rekan kerja, maupun pelanggan. Sebaliknya, pegawai yang memiliki keterikatan kerja rendah cenderung bekerja hanya sebatas menjalankan kewajiban tanpa adanya dorongan untuk memberikan kontribusi tambahan bagi organisasi. Kondisi ini menunjukkan *Work engagement* dipandang memiliki hubungan yang erat dengan munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior toward Organization* (OCB-O) pada pegawai.

Hubungan antara *Perceived Organizational Support* dan *Work engagement* juga telah didukung oleh berbagai penelitian sebelumnya. Penelitian Park & Kim (2024), menunjukkan *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif signifikan terhadap *Work engagement*.

Dukungan organisasi berfungsi sebagai sumber daya penting yang membantu pegawai mengatasi tuntutan pekerjaan, sehingga menciptakan rasa dihargai dan keamanan psikologis yang mendorong pegawai lebih energik, antusias, dan terlibat secara penuh dalam pekerjaannya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat *Work engagement* yang dimiliki pegawai, yang pada akhirnya mendorong munculnya perilaku OCB-O.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, *Work engagement* tidak hanya berkaitan dengan OCB-O, tetapi juga dipandang memiliki peran sebagai penghubung antara *Perceived Organizational Support* dan *organizational citizenship behavior toward organization*. Dukungan organisasi yang dirasakan pegawai tidak secara langsung mendorong munculnya perilaku OCB-O, melainkan terlebih dahulu meningkatkan keterlibatan kerja pegawai (Park & Kim, 2024). Pegawai yang merasa dihargai dan didukung oleh organisasinya cenderung memiliki tingkat *Work engagement* yang lebih tinggi, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk menunjukkan perilaku di luar tuntutan formal. Dengan demikian, *Work engagement* dipandang tepat sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior*.

Hal ini didukung oleh penelitian Sridadi *et al.*, (2022), yang menunjukkan bahwa *Work engagement* mampu berperan sebagai mediasi dalam membentuk *Organizational Citizenship Behavior*. Selain itu, penelitian Mcmanus *et al.*, (2025), juga menunjukkan bahwa *Work engagement* mampu memediasi hubungan antara *Perceived Organizational*

Support dan OCB-O. Penelitian tersebut menemukan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan pegawai dapat meningkatkan *Work engagement*, yang kemudian mendorong munculnya perilaku OCB-O pada pegawai. Namun, hasil penelitian Ansori & Wulansari (2021), menunjukkan bahwa *Work engagement* tidak mampu memediasi hubungan antara *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior*, hal ini menunjukkan masih terdapat perbedaan hasil penelitian yang menarik untuk dikaji lebih lanjut.

Penelitian terdahulu masih menunjukkan beberapa *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut. Sebagian besar penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada sektor publik di Indonesia masih mengkaji OCB sebagai konstruk yang bersifat umum tanpa membedakan sasaran perilakunya. Penelitian Sarianti & Ramadhi (2023), misalnya, mengukur OCB secara keseluruhan tanpa memisahkan perilaku yang ditujukan kepada organisasi (*Organizational Citizenship Behavior toward Organization/OCB-O*) dan kepada individu (*Organizational Citizenship Behavior toward Individual/OCB-I*). Padahal, kedua dimensi tersebut memiliki karakteristik dan implikasi yang berbeda, sehingga kajian yang secara khusus menempatkan OCB-O sebagai variabel penelitian masih relatif terbatas, khususnya pada instansi pemerintah daerah di Indonesia. Di sisi lain, hubungan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dan OCB masih menunjukkan temuan yang beragam.

Park dan Kim (2024) menemukan bahwa POS tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap OCB, melainkan melalui *Work engagement* sebagai variabel mediasi (*full mediation*). Temuan tersebut

berbeda dengan penelitian Mcmanus *et al.*, (2025) yang menunjukkan bahwa POS tetap memiliki pengaruh langsung terhadap OCB meskipun *Work engagement* berperan sebagai mediator (*partial mediation*), sehingga mekanisme hubungan antara POS, *Work engagement*, dan OCB masih memerlukan pengujian lebih lanjut. Selain itu, penelitian yang mengintegrasikan *Perceived Organizational Support*, *Work engagement*, dan OCB-O dalam satu model penelitian masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu model untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran *Work engagement* dalam memediasi pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior toward Organization* (OCB-O).

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Perhubungan Kota Madiun dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang mampu meningkatkan *Perceived Organizational Support*, *Work engagement*, dan *Organizational Citizenship Behavior toward Organization* (OCB-O), sehingga dapat mendukung efektivitas organisasi serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan uraian fenomena dan urgensi penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Mediasi *Work engagement* dalam Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior toward Organization* (OCB-O) (Studi Kasus Pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Madiun)”**.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini mendapatkan hasil yang lebih spesifik dan pembahasannya tidak meluas ke aspek di luar topik penelitian. Maka penulis memutuskan untuk memberikan batasan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Madiun
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *Perceived Organizational Support* sebagai variabel independen (X), serta *Organizational Citizenship Behavior toward Organization* (Y) sebagai variabel dependen. Selain itu penelitian ini juga menggunakan *Work engagement* sebagai variabel mediasi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap OCB-O pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Madiun?
2. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Work engagement* pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Madiun?
3. Apakah *Work engagement* berpengaruh terhadap OCB-O pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Madiun?
4. Apakah *Work engagement* mampu memediasi pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap OCB-O pada pegawai Dinas perhubungan Kota Madiun?

D. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumuan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk membuktikan secara empiris mengenai “**Peran Mediasi *Work engagement* Dalam Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior toward Organization* (OCB-O) (Studi Kasus Pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Madiun)**”.

E. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai peran mediasi *Work engagement* dalam pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *organizational citizenship behavior toward organization*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan penelitian mengenai hubungan antar variabel tersebut dalam konteks instansi pemerintah daerah, dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan konteks organisasi yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pemahaman peneliti mengenai perilaku organisasi, khususnya terkait *Perceived Organizational Support*, *Work engagement*, dan

Organizational Citizenship Behavior toward Organization (OCB-O).

Selain itu, penelitian ini dapat menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam menerapkan teori dan metode penelitian ilmiah ke dalam permasalahan yang terjadi di lingkungan organisasi sektor publik.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan bahan kajian ilmiah bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait *Perceived Organizational Support*, *Work engagement*, dan *Organizational Citizenship Behavior toward Organization*. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan pengembangan penelitian dengan variabel maupun objek yang berbeda.

c. Bagi Praktisi (Karyawan dan Perusahaan)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Perhubungan Kota Madiun dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu organisasi dalam meningkatkan persepsi dukungan organisasi dan keterikatan kerja pegawai guna mendorong peningkatan *Organizational Citizenship Behavior toward Organization* (OCB-O), sehingga dapat mendukung efektivitas organisasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik.