

PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL BORNEO DI PONTIANAK

Novianty Pratiwi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Widya Dharma Pontianak
Email: noviantypratiwi50@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo di Pontianak. Bentuk penelitian adalah deskriptif dengan metode penelitian asosiatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 80 orang karyawan. Metode *sampling* dalam penelitian ini adalah metode *sampling* jenuh atau sensus. Dari perhitungan uji validitas semua variabel adalah valid. Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan semua instrumen yang digunakan peneliti adalah reliabel. Hasil uji F sebesar 6,936 pada tingkat signifikansi 0,05. Hasil dari koefisien determinasi sebesar 0,147. Hasil analisis regresi linear berganda adalah $Y = 24,985 + 0,392 X_1 + 0,208 X_2$. Hasil uji t sebesar 3,485 X_1 dan 1,846 X_2 pada tingkat signifikansi 0,05.

KATA KUNCI: *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, Iklim Organisasi, Kinerja Karyawan.

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan suatu organisasi. Tanpa peran manusia, tujuan tersebut akan sulit dicapai. Menurut Robbins (2006: 258) bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan yang baik ialah hasil kerja yang optimal dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, Maka organisasi harus mampu dalam menilai kinerja karyawannya karena kualitas sumber daya manusia sangat menentukan tercapainya visi dan misi organisasi dengan efektif dan efisien. Salah satu faktor yang menentukan untuk tercapainya tujuan organisasi adalah perilaku karyawan dalam organisasi.

Dalam suatu organisasi dipercaya bahwa tidak hanya perilaku in-role yang dibutuhkan namun perilaku ekstra-role juga dibutuhkan karena memiliki peranan yang penting dan dapat mempengaruhi organisasi. Perilaku extra-role ini dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Robbins dan Judge (2008: 40) mendefinikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban

kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. OCB adalah kontribusi yang berlebihan dari seorang karyawan ditempat kerja, seperti membantu karyawan lain menyelesaikan pekerjaan dengan sukarela. Perilaku ini tidak wajibkan tapi diharapkan dalam suatu organisasi agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. (Lianto, 2019).

Selain perilaku dalam organisasi, salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu iklim organisasi. Menurut Wirawan (2007: 122), iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individu dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan, dan kontraktor) mengenai apa yang ada dan terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi.

Iklim organisasi merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan pikiran, perasaan, dan perilaku dari anggota organisasi. Setiap organisasi mempunyai iklim yang berbeda-beda, baik itu iklim yang menyenangkan dan tidak menyenangkan yang dapat secara langsung dirasakan dan mempengaruhi kinerja karyawan. Iklim organisasi penting untuk diciptakan karena merupakan persepsi seseorang tentang apa yang diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku seseorang.

KAJIAN TEORITIS

Menurut Hasibuan (2017: 10): Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Manajemen sangat berperan aktif dalam perencanaan tenaga kerja.

Menurut Robbins (2006: 258) bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Terdapat beberapa indikator yang dikemukakan oleh Robbins (2006: 260) untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, yaitu:

- a. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

- b. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.
- f. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor

Iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individu dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan, dan kontraktor) mengenai apa yang ada dan terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi (Wirawan, 2007: 122).

Terdapat enam klasifikasi iklim organisasi yang dikemukakan oleh Soetopo (2010: 142), yakni :

- 1) *Open climate*, yang menggambarkan situasi dimana para anggota senang sekali bekerja, saling bekerja sama dan adanya keterbukaan.
- 2) *Autonomous climate*, yaitu situasi dimana ada kebebasan, adanya peluang kreatif, sehingga para anggota memiliki peluang untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan mereka.
- 3) *The controlled climate*, yang ditandai dengan penekanan atas prestasi dalam mewujudkan kepuasan kebutuhan sosial, setiap orang bekerja keras, kurang hubungan antar sesama.
- 4) *The familiar climate*, yaitu adanya rasa kesejawatan tinggi antara pemimpin dan anggota.
- 5) *The paternal climate*, yang bercirikan adanya pengontrolan pimpinan terhadap anggota.
- 6) *The closed climate*, yang ditandai dengan situasi rendahnya kepuasan dan prestasi tugas serta kebutuhan sosial para anggota, pimpinan sangat tertutup terhadap para anggotanya.

Wirawan (2007: 131-133) mengatakan bahwa ada enam dimensi yang mempengaruhi iklim organisasi, yakni :

- 1) Struktur. Struktur (*structure*) organisasi merefleksikan perasaan diorganisasi secara baik dan mempunyai peran dan tanggung jawab yang jelas dalam lingkungan organisasi. Struktur tinggi jika anggota organisasi merasa pekerjaan mereka didefinisikan secara baik. Struktur rendah jika mereka merasa tidak ada kejelasan mengenai siapa yang melakukan tugas dan mempunyai kewenangan mengambil keputusan.
- 2) Standar-standar. Standar-standar (*standarts*) dalam suatu organisasi mengukur perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebangsaan yang dimiliki oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Standar-standar tinggi artinya anggota organisasi selalu berupaya mencari jalan untuk meningkatkan kinerja. Standar-standar rendah merefleksikan harapan yang lebih rendah untuk bekerja.
- 3) Tanggung jawab. Tanggung jawab (*responsibility*) merefleksikan perasaan karyawan bahwa mereka menjadi “bos diri sendiri” dan tidak memerlukan keputusannya dilegitimasi oleh anggota organisasi lainnya. Persepsi tanggung jawab tinggi menunjukkan bahwa anggota organisasi merasa didorong untuk memecahkan problemnya sendiri. Tanggung jawab rendah menunjukkan bahwa pengambilan risiko dan percobaan terhadap pendekatan baru tidak diharapkan.
- 4) Penghargaan. Penghargaan (*recognition*) mengindikasikan bahwa anggota organisasi merasa dihargai jika mereka dapat menyelesaikan tugas secara baik. Penghargaan merupakan ukuran penghargaan dihadapkan dengan kritik dan hukuman atas penyelesaian pekerjaan. Iklim organisasi yang menghargai kinerja berkarakteristik keseimbangan antara imbalan dan kritik. Penghargaan rendah artinya penyelesaian pekerjaan dengan baik diberi imbalan secara tidak konsisten.
- 5) Dukungan. Dukungan (*support*) merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung di antara anggota kelompok kerja. Dukungan tinggi jika anggota organisasi merasa bahwa mereka bagian tim yang berfungsi dengan baik dan merasa memperoleh bantuan dari atasannya, jika mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas. Jika dukungan rendah, anggota organisasi merasa terisolasi atau tersisih sendiri. Dimensi iklim organisasi ini menjadi sangat penting untuk model bisnis yang ada saat ini, dimana sumber-sumber sangat terbatas.
- 6) Komitmen. Komitmen (*commitment*) merefleksikan perasaan bangga anggota terhadap organisasinya dan derajat keloyalan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Perasaan komitmen kuat berasosiasi dengan loyalitas personal. Level rendah komitmenartinya karyawan merasa apatis terhadap organisasi dan tujuannya.

Menurut Robbins dan Judge (2008: 40) mendefinikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Karyawan yang baik

(*good citizens*) adalah cenderung untuk menampilkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Markoczy dalam Titiesari (2014: 2).

Dalam penelitian Djati dalam Titiesari (2008: 25) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku karyawan yang tidak nampak baik terhadap rekan kerja maupun terhadap perusahaan, dimana perilaku tersebut melebihi dari perilaku standar yang ditetapkan perusahaan dan memberikan manfaat bagi perusahaan.

Menurut Organ dalam Titiesari (2014: 7-8) dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai berikut :

- 1) *Altruism*, perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain.
- 2) *Conscientiousness*, perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan.
- 3) *Sportsmanship*, perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan.
- 4) *Courtesy*, menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah *interpersonal*.
- 5) *Civic Virtue*, perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi).

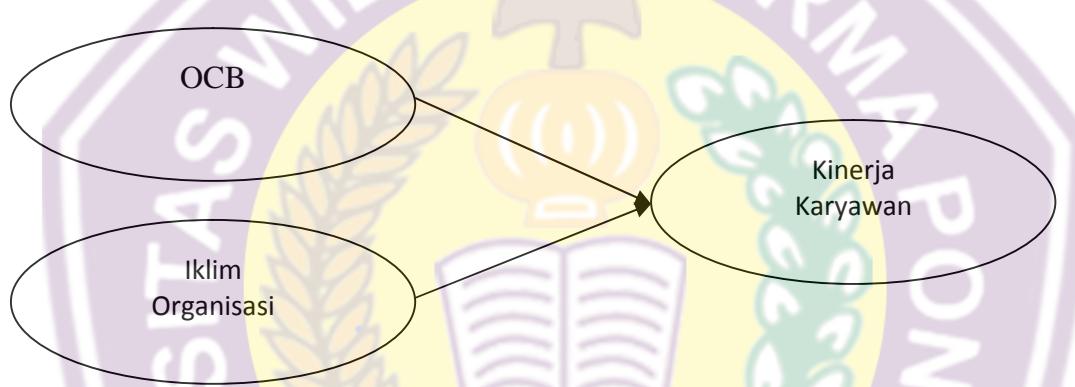
Podsakoff dan Mackenzie (2000), menyatakan manfaat OCB untuk suatu organisasi adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan produktivitas rekan kerja
- 2) Meningkatkan produktivitas manajer
- 3) Menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan
- 4) Membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok
- 5) Dapat menjadi sarana yang efektif untuk mengoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja
- 6) Meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
- 7) Mempertahankan stabilitas kinerja organisasi
- 8) Meningkatkan kemampuan organisasi untuk adaptasi dengan perubahan lingkungan

Kinerja Karyawan dapat dipengaruhi oleh *Organizational Citizenship Behavior* yang ada pada karyawan itu sendiri, yang mana telah dibuktikan oleh Fitriastuti (2013)

bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian Basu, Pradhan dan Tewari (2017) yang menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan. Selain itu Li dan Mahadevan (2017) menyatakan bahwa Iklim Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Begitu juga dengan Datta dan Singh (2018) dalam penelitiannya membuktikan Iklim Organisasi mempunyai hubungan yang positif terhadap Kinerja Karyawan. Dengan ini semakin tinggi OCB dan Iklim Organisasi maka dapat meningkatkan Kinerja Karyawan.

**GAMBAR 1
KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**



Sumber: Data Olahan, 2019

HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran yang sudah diuraikan di atas maka hipotesis yang akan peneliti angkat dalam penelitian adalah :

1. *Organizational citizenship behavior* dan iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo di Pontianak.
2. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo di Pontianak.
3. Iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo di Pontianak

METODE PENELITIAN

Objek penelitian dalam penelitian ini menggunakan karyawan dari Hotel Borneo di Pontianak. Bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian asosiatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh maupun hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa penyebaran kuesioner dan studi dokumenter. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 orang dengan sampel 70 orang dikarenakan terdapat 10 kuesioner yang rusak. Metode *sampling* dalam penelitian ini adalah metode *sampling* jenuh atau sensus. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 22. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji metode analisis data, uji F, koefisien determinasi, analisis regresi linear berganda dan uji t.

PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Berdasarkan pengujian validitas pada variabel *organizational citizenship behavior* (OCB), iklim organisasi dan kinerja karyawan dengan ketentuan R_{tabel} sebesar 0,235 ditemukan ketiga variabel tersebut lolos uji validitas yang dapat dilihat pada Tabel 1

TABEL 1
UJI VALIDITAS

Variabel	Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Hasil
Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (X_1)	X1.1	0,518	0,235	Valid
	X1.2	0,531	0,235	Valid
	X1.3	0,378	0,235	Valid
	X1.4	0,468	0,235	Valid
	X1.5	0,292	0,235	Valid
	X1.6	0,517	0,235	Valid
	X1.7	0,372	0,235	Valid
	X1.8	0,626	0,235	Valid
	X1.9	0,480	0,235	Valid
	X1.10	0,481	0,235	Valid

Variabel Iklim Organisasi (X_2)	X2.1	0,447	0,235	Valid
	X2.2	0,717	0,235	Valid
	X2.3	0,507	0,235	Valid
	X2.4	0,508	0,235	Valid
	X2.5	0,449	0,235	Valid
	X2.6	0,341	0,235	Valid
	X2.7	0,269	0,235	Valid
	X2.8	0,467	0,235	Valid
	X2.9	0,660	0,235	Valid
	X2.10	0,550	0,235	Valid
	X2.11	0,409	0,235	Valid
	X2.12	0,525	0,235	Valid
Variabel Kinerja Karyawan (Y)	Y1.1	0,578	0,235	Valid
	Y1.2	0,526	0,235	Valid
	Y1.3	0,452	0,235	Valid
	Y1.4	0,550	0,235	Valid
	Y1.5	0,764	0,235	Valid
	Y1.6	0,548	0,235	Valid
	Y1.7	0,582	0,235	Valid
	Y1.8	0,476	0,235	Valid
	Y1.9	0,568	0,235	Valid
	Y1.10	0,559	0,235	Valid

Sumber: Data Output SPSS 22, 2019

2. Uji Reliabilitas

pada pengujian reliabilitas dengan ketentuan 0,600 ditemukan ketiga variabel yang di uji yaitu *organizational citizenship behavior* (OCB), iklim organisasi dan kinerja karyawan lolos uji reliabilitas yang dapat dilihat pada Tabel 2

TABEL 2
UJI RELIABILITAS

Variabel	Cronbach's Alpha
Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (X_1)	0,607
Variabel <i>Iklim Organisasi</i> (X_2)	0,718
Variabel Kinerja Karyawan (Y)	0,756

Sumber: Data Output SPSS 22, 2019

3. Metode Analisis Data

Metode analisis data dibagi menjadi uji normalitas, multikoliniearitas dan heterokedastisitas. Pengujian normalitas didapat hasil nilai signifikansi sebesar 0,073 dan hasil ini telah memenuhi kriteria pengujian sebesar 0,05 maka dapat disimpulkan data telah berdistribusi dengan normal yang dapat dilihat pada Tabel 3

TABEL 3
UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,76292863
Most Extreme Differences	Absolute	,101
	Positive	,101
	Negative	-,066
Test Statistic		,101
Asymp. Sig. (2-tailed)		,073 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Output SPSS 22, 2019

Kemudian pada pengujian multikolininearitas ditemukan hasil untuk variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) dan iklim organisasi mendapatkan nilai *Tolerance* sebesar 0,975 dan nilai VIF sebesar 1,025 yang berarti telah memenuhi kriteria nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yang dapat dilihat pada Tabel 4. Sedangkan pada pengujian heterokedastisitas didapat nilai signifikansi variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) dan iklim organisasi sebesar 0,355 dan 0,219 dan hasil ini lebih besar lebih besar dari 0,05.

4. Analisis Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Berikut merupakan hasil pengujian dengan data penelitian yang disajikan pada tabel 5

TABEL 5
PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Model	B	T	Adjusted R Square	F
(Constant)	24,985	5,224		
OCB	,392	3,485	,147	
IO	,208	1,846		6,936

Sumber: Data Output SPSS 22, 2019

a. Analisis regresi linear berganda

Berdasarkan tabel 5 di atas, dapat dibentuk persamaan regresi berganda

$$Y = 24,985 + 0,392 X_1 + 0,208 X_2$$

Keterangan:

Y : Kinerja Karyawan

X₁, X₂ : OCB dan Iklim Organisasi

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Iklim Organisasi sebesar 0,392 dan 0,208, menunjukkan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Iklim Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.

b. Uji F

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 5 diketahui F_{hitung} yang diperoleh sebesar 6,936, menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan dalam memprediksi nilai kinerja karyawan.

c. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel 5, diketahui nilai R square yang dihasilkan adalah sebesar 0,147 atau 14,7 persen yang menunjukkan kemampuan variabel bebas (OCB dan iklim organisasi) dalam menjelaskan variabel terikat (kinerja karyawan), sedangkan sisanya 85,3 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini.

d. Uji t

Berdasarkan hasil uji t yang dapat dilihat pada tabel 5 diketahui bahwa nilai t_{hitung} pada OCB sebesar 3,485, menunjukkan OCB berpengaruh signifikan terhadap

kinerja karyawan. Variabel iklim organisasi memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,846, menunjukkan iklim organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan iklim organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penulis memberikan saran kepada penelitian berikutnya untuk menggunakan objek penelitian lainnya seperti komitmen organisasi. Penelitian ini memberikan pengaruh sebesar 14,7 persen terhadap kinerja karyawan sehingga masih terdapat 85,3 persen yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Li, Yee Poh and Ananthalakshmi Mahadevan. 2017. "A Study on The Impact of Organizational Climate on Employee Performance in A Malaysian Consultancy." *Internasional Journal of Accounting and Business Management*, vol.5, no.1, pp. 1-13.
- Podsakoff, Philip M., Scott B. MacKenzie, Julie Beth Paine, and Daniel G. Bachrach. 2000. "Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of The Theoretical and Empirical literature and Suggestions For Future Research." *Journal of Management*, vol.26, no.3, pp. 513-563.
- Lianto. (2019). Self-Efficacy: A Brief Literature Review. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 15(2), 55-61
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat.
- Soetopo, Hendyat. 2010. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Titiesari, Purnamie. 2014. *Peranan organizational citizenship behavior (dalam meningkatkan kinerja karyawan)*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Wirawan. 2007. *Budaya dan iklim Organisasi (teori aplikasi dan penelitian)*. Jakarta: Salemba Empat.