

ANALISIS PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL GRAND MAHKOTA PONTIANAK

Ivo Putra Pratama

Email: ivopratama99@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Widya Dharma Pontianak

ABSTRAK

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, di antaranya adalah komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Mahkota Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 93 responden dari karyawan Hotel Grand Mahkota Pontianak dengan menggunakan metode *sampling* jenuh. Pembahasan menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji F, dan uji *t* dengan *Software spss versi 22* untuk pengujian model penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan dan positif, baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan.

KATA KUNCI: Komitmen organisasional, *organizational citizenship behavior*, dan kinerja

PENDAHULUAN

Komitmen organisasional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan (Fitriastuti, 2013: 110). Sehingga menjadi salah satu faktor penentu terwujudnya tujuan perusahaan. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu, *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Ghaby dan Lestary: 2013: 121). Dengan adanya OCB, membuat interaksi sosial terhadap para karyawan menjadi lebih baik, mengurangi resiko terjadinya konflik, serta dapat meningkatkan efisiensi dalam penggunaan sumber daya perusahaan (Alhamda dan Sanusi, 2006: 56).

Untuk mengetahui hal itu maka dilakukan penelitian terhadap karyawan pada Hotel Grand Mahkota Pontianak, dimana komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* dijadikan sebagai variabel independen, serta kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat melihat pengaruh dari antar variabel yang akan diteliti, serta dapat meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Grand Mahkota Pontianak.

Komitmen organisasional mempengaruhi keinginan yang kuat karyawan untuk tetap berada dalam perusahaan, karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan memfokuskan perhatiannya pada keberhasilan serta kemandirian berkelanjutan perusahaan (Muis, Fahmi, Jufrizen, 2018: 18).

KAJIAN TEORITIS

Komitmen organisasional merupakan sikap loyalitas pegawai terhadap organisasi, yang tercermin dari keterlibatannya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Loyalitas pegawai tercermin melalui kesediaan dan kemauan pegawai untuk selalu berusaha menjadi bagian dari organisasi, serta keinginannya yang kuat untuk bertahan dalam organisasi (Priansa, 2016: 234)

Karyawan dengan komitmen yang tinggi diharapkan mampu menghasilkan kinerja yang menguntungkan bagi perusahaan. Ketika seseorang bergabung dalam organisasi, maka mereka dituntut agar memiliki komitmen. Semakin tinggi komitmen karyawan maka kinerja yang dihasilkan semakin baik, namun apabila karyawan memiliki komitmen yang rendah terhadap organisasi maka kinerja yang didapatkan tidak maksimal. Tingkat komitmen organisasi dalam diri karyawan berbeda antara dengan yang lainnya, untuk itu perusahaan perlu mengetahui tingkat komitmen yang dimiliki oleh karyawan, yang nampak dari beberapa hal berikut (Priansa, 2016: 235-236):

- a. Penyesuaian
Karyawan melakukan hal yang diharapkan organisasi, mentaati norma, serta peraturan dan ketentuan yang berlaku di dalam organisasi.
- b. Meneladani
Karyawan membantu sesamanya, menerima hal-hal yang dianggap penting oleh pemimpin, bangga menjadi bagian dari organisasi, serta peduli akan citra organisasi.
- c. Mendukung secara aktif
Karyawan mendukung serta memenuhi kebutuhan organisasi dan menyesuaikan diri dan kepentingannya dengan misi organisasi.
- d. Melakukan pengorbanan pribadi
Karyawan menempatkan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadinya, serta mendukung keputusan yang menguntungkan organisasi walaupun keputusan tersebut tidak disenangi oleh karyawan secara pribadi.

Menurut Priansa (2016: 239-242): Indikator komitmen organisasional yaitu:

- a. Komitmen afektif
-

Merupakan keinginan pegawai untuk tetap menjadi bagian dari organisasi, dengan pertimbangan bahwa jika ia keluar, maka ia akan menghadapi resiko kerugian.

b. Komitmen normatif

Merupakan komitmen yang didasarkan pada moral yang ada di dalam diri pegawai, berisik keyakinan pegawai akan tanggung jawabnya terhadap organisasi. pegawai merasa harus bertahan karena loyalitas.

c. Komitmen kontinu

Merupakan komitmen yang berkaitan dengan kebutuhan moral, atas dasar untung rugi berdasarkan pertimbangan atas apa yang harus dikorbankan atas keputusan untuk tetap berada di dalam suatu organisasi.

Sumber daya manusia merupakan aset paling penting yang dimiliki oleh organisasi sedangkan manajemen yang efektif merupakan kunci bagi keberhasilan organisasi. Keberhasilan sangat mungkin dicapai jika peraturan atau kebijaksanaan dan prosedur serta mekanisme kerja yang berkaitan dengan manusia dari perusahaan saling berhubungan dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan pencapaian strategis. Kebiasaan dan nilai-nilai perusahaan, suasana perusahaan dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian terbaik.

Karyawan mempunyai hubungan yang erat dengan integrasi semua anggota yang berada dalam sebuah organisasi di mana semua terlibat untuk mencapai tujuan. Hubungan tersebut merupakan proses usaha pencapaian tujuan melalui kerja sama dengan orang lain yang berarti menunjukkan pemanfaatan sumber daya pada orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dengan demikian untuk membuat suatu organisasi yang baik sangat diperlukan karyawan yang bertanggung jawab, disiplin, loyal dan mengerti apa yang menjadi kewajibannya dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik dan tinggi, maka tujuan dan target perusahaan akan dapat tercapai dengan optimal. Pencapaian target yang diukur dalam periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah ditetapkan merupakan sebuah hasil dari kinerja (Edison *et al*, 2017: 188).

OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem penghargaan formal organisasi. Ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak mampu ditampilkan oleh karyawan pun maka karyawan tersebut tidak akan

mendapatkan sanksi (Priansa, 2017: 338). Dengan adanya OCB yang dimiliki oleh karyawan diharapkan membawa dampak yang baik terhadap peningkatan kinerja karyawan, sejalan dengan itu menurut Wibowo (2011: 518 – 519): kinerja yang sukses memerlukan pekerja yang mau mengerjakan tugasnya melebihi dari tugas mereka seperti biasa dan mengusahakan kinerja melebihi dari seperti yang diharapkan.

Semakin tinggi tingkat OCB di dalam sebuah perusahaan maka perusahaan tersebut akan lebih unggul dibandingkan dengan perusahaan lain, fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain (Robbins dan Judge, 2008:40).

Menurut Afandi (2018: 185) merumuskan indikator OCB terdiri dari lima indikator, yaitu:

- a. *Altruism*, yaitu perilaku yang membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi.
- b. *Courtesy*, yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaan dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka.
- c. *Sportmanship*, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh.
- d. *Civic Virtue*, yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi.

Conscientiousness, yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi seperti mematuhi peraturan-peraturan di organisasi.

Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir, 2018: 182). Pendapat lain menjelaskan bahwa kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017: 74).

Dalam hal ini juga perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja karyawan, salah satunya dengan menerapkan manajemen kinerja (*performance management*) yaitu sebuah proses yang berorientasinya tujuan yang diarahkan untuk memastikan bahwa proses-proses keorganisasian ada pada tempatnya untuk memaksimalkan produktivitas para karyawan, tim, dan akhirnya organisasi (Mondy, 2008:23). Terdapat juga penjelasan lain mengenai manajemen kinerja, dimana manajemen kinerja merupakan proses

mengonsolidasikan penetapan tujuan, penilaian, dan pengembangan kinerja kedalam satu sistem tunggal bersama, yang bertujuan memastikan kinerja karyawan mendukung tujuan strategis perusahaan (Dessler, 2006: 322). Penerapan manajemen kinerja yang baik diharapkan dapat membantu serta mempermudah perusahaan dalam mewujudnya tujuan yang ingin dicapai perusahaan.

Dapat dilihat berikut ini merupakan indikator kinerja (Mangkunegara, 2017: 75). meliputi :

- a. Kualitas
Merupakan hal yang berkaitan dengan ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kebersihan dari suatu pekerjaan.
- b. Kuantitas
Merupakan hal yang berkaitan dengan target pencapaian dan waktu penyelesaian suatu pekerjaan.
- c. Andal
Karyawan yang dapat diandalkan berarti mampu berinisiatif, dan pasti menyelesaikan tugas yang mereka terima sesuai dengan intruksi.
- d. Sikap
Merupakan kemampuan kerjasama karyawan terhadap perusahaan dan karyawan lain.

HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran, maka hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh signifikan dan positif pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alam Pontianak.
2. Komitmen Organisasional Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Mahkota Pontianak.
3. *Organizational Citizenship Behavior* Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Mahkota Pontianak.
4. Komitmen Organisasional Dan *Organizational Citizenship Behavior* Berpengaruh Simultan Terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Mahkota Pontianak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang bertujuan untuk melihat besarnya pengaruh yang disebabkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen, serta melihat hubungan variabel terhadap objek yang di teliti lebih bersifat

sebab dan akibat (kausal) (sugiyono, 2017: 11). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, studi dokumenter dan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan bagian produksi yang bekerja pada Hotel Grand Mahkota Pontianak yang berjumlah 93 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *sampling* jenuh. Analisis data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif, untuk menjelaskan analisis setiap jawaban diberikan bobot dengan menggunakan skala likert dan menggunakan program *statistical package for the social sciences* untuk perhitungan.

PEMBAHASAN

Uji Validitas

TABEL 1
UJI VALIDITAS

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Komitmen Organisaional(X₁)	X1.1	0,518	0,265	Valid
	X1.2	0,632	0,265	Valid
	X1.3	0,563	0,265	Valid
	X1.4	0,516	0,265	Valid
	X1.5	0,555	0,265	Valid
	X1.6	0,592	0,265	Valid
	X1.7	0,634	0,265	Valid
	X1.8	0,596	0,265	Valid
	X1.9	0,468	0,265	Valid
Organitastional Citizenship Behavior (X₂)	X2.1	0,538	0,265	Valid
	X2.2	0,579	0,265	Valid
	X2.3	0,487	0,265	Valid
	X2.4	0,628	0,265	Valid
	X2.5	0,567	0,265	Valid
	X2.6	0,536	0,265	Valid
	X2.7	0,634	0,265	Valid
	X2.8	0,624	0,265	Valid
	X2.9	0,605	0,265	Valid
	X2.10	0,561	0,265	Valid
	X2.11	0,624	0,265	Valid
	X2.12	0,493	0,265	Valid
	X2.13	0,401	0,265	Valid
	X2.14	0,403	0,265	Valid
	X2.15	0,427	0,265	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	Y1.1	0,624	0,265	Valid
	Y1.2	0,698	0,265	Valid
	Y1.3	0,728	0,265	Valid
	Y1.4	0,725	0,265	Valid

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
	Y1.5	0,690	0,265	Valid
	Y1.6	0,713	0,265	Valid
	Y1.7	0,701	0,265	Valid
	Y1.8	0,742	0,265	Valid
	Y1.9	0,267	0,265	Valid
	Y1.10	0,353	0,265	Valid

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2021

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari pada R_{tabel} sehingga dapat dikatakan bahwa indikator dari pernyataan variabel komitmen organisasional, *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan adalah valid. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel penelitian dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

TABEL 2
UJI RELIABILITAS

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Koefisien Alpha	Keterangan
Komitmen Organisasional (X_1)	0,736	0,6	RELIABEL
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (X_2)	0,738	0,6	RELIABEL
Kinerja (Y)	0,753	0,6	RELIABEL

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2021

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa hasil perhitungan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel komitmen organisasional adalah 0,736 lebih besar dari 0,60. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel *organizational citizenship behavior* adalah 0,738 lebih besar dari 0,60. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kinerja 0,753 lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel komitmen organisasional, *organizational citizenship behavior* dan kinerja yang digunakan reliabel.

Berdasarkan Tabel 3 dapat diperoleh persamaan model regresi pada Hotel Grand Mahkota Pontianak sebagai berikut:

$$Y = 0,443 X_1 + 0,450 X_2$$

Dari model regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Koefisien regresi variabel komitmen organisasional memiliki nilai sebesar 0,443 yang berarti dari model regresi tersebut variabel komitmen organisasional berpengaruh

secara positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Hal ini berarti setiap kenaikan nilai komitmen organisasional akan diikuti dengan peningkatan kinerja, begitu juga sebaliknya.

- 2) Koefisien regresi variabel *organizational citizenship behavior* memiliki nilai sebesar 0,450 yang berarti dari model regresi tersebut variabel *organizational citizenship behavior* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Hal ini berarti setiap kenaikan nilai *organizational citizenship behavior* akan diikuti dengan peningkatan kinerja, begitu juga sebaliknya.

TABEL 3
UJI ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.684	2.529		-.271	.787
TOTAL_X1	.554	.130	.443	4.269	.000
TOTAL_X2	.353	.081	.450	4.340	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_KINERJA

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2021

TABEL 4
UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 ^a	.740	.734	2.667

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X1, TOTAL_X2

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2021

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai R square 0,740 atau 74 persen sehingga dapat dikatakan bahwa variabel komitmen organisasioanl dan *organstational citizenship behavior* berpengaruh terhadap variabel kinerja sebesar 74 persen dan 16 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti.

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti hipotesis diterima, dan layak untuk menjelaskan bahwa variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

TABEL 5
UJI F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1821.923	2	910.692	128.033	.000 ^b
	Residual	640.356	90	7.115		
	Total	2462.280	92			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X1, TOTAL_X2

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2021

TABEL 6
UJI t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.685	2.529		-.271	.787
1 TOTAL_X1	.554	.130	.443	4.269	.000
TOTAL_X2	.353	.081	.450	4.340	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data Olahan SPSS versi 22, 2021

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa hasil uji t untuk variabel komitmen organisasional dengan nilai t_{hitung} sebesar $4,269 > t_{tabel}$ sebesar $1,986$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel komitmen organisasional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji t untuk variabel *organizational citizenship behavior* dengan nilai t_{hitung} sebesar $4,340 > t_{tabel}$ sebesar $1,986$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan dan positif baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand mahkota Pontianak. Jika mampu mempertahankan sikap tanggung jawab moral dan berkorban untuk tetap berada di tempat mereka bekerja saat ini maka dapat meningkatkan kinerja karyawannya, begitu pula dengan perilaku kewargaan organisasi (OCB) yang dimiliki oleh para karyawan akan membantu mereka dalam meningkatkan kinerja dikarenakan adanya sikap untuk saling membantu sesama rekan kerja dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta saling menghargai antar sesama karyawan.

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi bahan acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat dikembangkan dengan membahas variabel di luar komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* karena hanya mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 74%, yang menunjukkan pengaruh tingkat moderat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi P. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing, 2018.
- Agustian, Erika Yulia. Untung Sriwidodo, dan Suprayitno. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Pt Metrapolitan Retailmart Solo Baru." *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol.17 No.1. (Maret 2017). Pp. 23-33.
- Dessler, Garry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Indeks. 2008.
- Ferdinand, Augusty. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014.
- Fitriastuti, Triana. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Pada Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur". *Jurnal Dinamika Manajemen*, vol.4, no.2, (2013), pp.103-114.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.

- Kasmir. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada. 2018.
- Mangkunegara Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabet, 2017
- Mondy, R. wayne, and Robert M. Noe. *Human Resource Management. Ninth Edition*. USA: Prentice Hall. 2005.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2014.
- Priansa, Donni Juni. *Perencanaan & pengembangan SDM*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Organisasi Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017.
- Robbins P, Stephen and Judge A, Timoty. *Perilaku Organisasi Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat. 2008.
- Sanusi, Anwar. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Ticoalu, Linda. “Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan”. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, vol.1, no.4, (2013), pp. 782-790.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*, (Edisi Ke 3). Jakarta: PT Rajawali Pers, 2011.
-