

Analisis Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan PT. Sicepat Ekspres Cabang Cianjur Selatan

Supriyadi

Jurusan Manajemen STIE STEMBI BANDUNG

supriyadi@stembi.ac.id

Rizqi Maulana Agusta Surya

Jurusan Manajemen STIE STEMBI BANDUNG

maulana.agusta14@gmail.com

Abstrak

Tujuan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan PT. SICEPAT EKSPRES cabang Cianjur Selatan dan untuk mengetahui upaya yang telah dilakukan oleh PT. SICEPAT EKSPRES untuk meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Desain/Metode Pada penelitian ini metode yang digunakan merupakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan dengan jumlah 32 responden menggunakan teknik sampling sensus/sampling total.

Temuan Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai tanggapan responden terhadap variabel Organizational Citizenship Behavior Disimpulkan bahwa rata-rata skor 4,15 termasuk dalam kategori baik karena berada pada nilai tafsiran rata-rata skor antara 3,40 – 4,20 dengan kategori baik pada garis kontinum. Hasil tabulasi pada setiap indikator jawaban karyawan mengenai Organizational Citizenship Behavior berada dalam kategori baik.

Implikasi PT. SICEPAT EKSPRES cabang Cianjur Selatan penting memiliki tingkat OCB yang tinggi, dikarenakan OCB karyawan yang tinggi akan mempengaruhi kinerja perusahaan sehingga lebih baik dalam melayani customer.

Originalitas penyeberan kuesioner kepada karyawan SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci : Organizational Citizenship Behavior

I. Pendahuluan

Era globalisasi dan teknologi pada masa ini, perusahaan jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan keberadaannya hampir disetiap aspek kehidupan manusia. Khususnya dibidang jual beli yang menjadi kebutuhan bagi para produsen untuk memenuhi permintaan konsumen yang selalu menggunakan jasa pengiriman barang baik melalui transportasi darat, laut dan udara, banyak terdapat di beberapa daerah di Indonesia dengan keberadaan jasa pengiriman barang yang sangat diminati oleh masyarakat. Hingga saat ini di Indonesia telah beroperasi beragam jasa logistik yang mempunyai jangkauan luas, salah satu diantaranya ialah PT. SICEPAT EKSPRES.

SiCepat Ekspres adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, berfokus pada pelayanan jasa pengiriman barang yang mencakup seluruh wilayah Indonesia dan berekspansi ke benua

Asia dan juga Australia. SiCepat Ekspres telah berkembang pesat dan memiliki lebih dari ratusan cabang yang tersebar di seluruh Indonesia untuk mendukung seluruh kegiatan operasional pengiriman. Meski baru di dirikan pada tahun 2014, SiCepat Ekspres telah menjadi salah satu perusahaan yang cukup besar dan sudah di perhitungkan keberadaannya oleh perusahaan-perusahaan lain yang bergerak di bidang jasa pengiriman serupa di Indonesia.

PT. SICEPAT EKSPRES cabang Cianjur Selatan berdiri pada tahun 2019 yang lalu yang bertempat di Jl. Raya Tanggeung, Tanggeung, Kabupaten Cianjur, Jawa Barat 43267, yang dikepalai oleh Pak. Azis Muslim sebagai kepala cabang SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan.

Dewasa ini semakin banyak berdirinya perusahaan-perusahaan jasa pengiriman swasta di Kecamatan Tanggeung, seperti J&T Express, JNE Express, TIKI, Indah Logistik Cargo, SAP Express, Ninja Xpress dan Anteraja, yang mengakibatkan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan jasa pengiriman di kecamatan Tanggeung. Hal tersebut yang menjadi tantangan SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan untuk menaikkan daya saing agar tetap mendapat kesan baik di hati customer.

Berikut merupakan jumlah karyawan yang ada dibawah naungan PT. SICEPAT EKSPRES cabang Cianjur Selatan dengan total 32 karyawan yang terdata sampai dengan bulan November 2021. dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1
Karyawan PT. SICEPAT EKSPRES cabang Cianjur Selatan 2021

No	Divisi	Jumlah
1.	Coordinator	1
2.	Coordinator Transit	1
3.	Assistant Coordinator Transit	1
4.	Admin finance	2
5.	Admin operational	2
6.	Sorter	2
7.	Kurir	19
8.	Driver	4
Total		32

Sumber: PT. SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan

Dalam perkembangan yang dilakukan SiCepat Ekspres di berbagai sektor baik itu di sektor pelayanan, sumber daya manusia maupun sektor lainnya terlebih yang berkaitan dengan pelanggan pastilah tidak selalu lancar. Agar tetap bisa bertahan dalam dunia bisnis pengantaran barang dan dokumen pastilah mengalami tantangan. Untuk itu perusahaan harus memperhatikan sektor sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berarti untuk kemajuan perusahaan. Sebagai sebuah perusahaan, SiCepat Ekspres harus mampu memastikan dan meningkatkan perilaku kewargaan organisasi (organizational citizenship behavior) pada karyawannya.

Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Sehingga dalam hal ini PT. SICEPAT EKSPRES cabang Cianjur Selatan penting memiliki tingkat OCB yang tinggi, dikarenakan OCB karyawan yang tinggi akan mempengaruhi kinerja perusahaan sehingga lebih baik dalam melayani customer.

Tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu : (1) Untuk mengetahui Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan PT. SICEPAT EKSPRES cabang Cianjur Selatan; (2) Untuk mengetahui upaya yang telah dilakukan oleh PT. SICEPAT EKSPRES cabang Cianjur Selatan untuk meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB).

II. Kajian Teori

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 1988). Luthans (dalam Riri, 2019:10) menyatakan OCB perilaku warga organisasi berhubungan positif dengan kinerja individu, kinerja kelompok dan kinerja organisasi. Sedangkan menurut Baron (dalam Riri, 2019:10) OCB merupakan perilaku prososial yang terjadi dalam suatu organisasi yang mungkin atau mungkin tidak dihargai oleh organisasi.

Berdasarkan definisi tersebut penulis mendefinisikan bahwa perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah sebuah perilaku yang bukan merupakan bagian dari aturan formal organisasi, namun merupakan perilaku sukarela yang dilakukan karyawan terhadap organisasi diluar dari pekerjaan seharusnya tanpa ada imbalan dan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Faktor-faktor yang mempengaruhi organizational citizenship behavior menurut Organ (dalam Yulita, 2020:26) yaitu terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal adalah sebagai berikut.

Faktor internal :

1. Kepuasan kerja
2. Komitmen organisasi
3. kepribadian
4. Moral karyawan
5. Motivasi

Faktor eksternal:

1. Gaya kepemimpinan
2. Kepercayaan pada pemimpin, dan
3. Budaya organisasi.

Dimensi-dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Luthans (2011:149) mengemukakan ada lima dimensi yang memiliki kontribusi dalam perilaku Organizational Citizenship Behavior, yaitu:

1. Altruism, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam perannya sebagai seorang karyawan yang lebih mementingkan kepentingan orang lain daripada kepentingan diri sendiri.
2. Civic Virtue, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk berpartisipasi dan bertanggung jawab dalam mengatasi masalah-masalah organisasi demi kelangsungan organisasi.
3. Sportmanship, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan berupa toleransi untuk bertahan dalam suatu kondisi yang kurang nyaman atau tidak menyenangkan tanpa mengeluh sedikitpun.
4. Conscientiousness, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk meningkatkan kinerjanya dengan berbagai cara, bahkan ketika harus membutuhkan kreativitas dan inovasi demi peningkatan organisasi.
5. Courtesy, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk mencegah terjadinya permasalahan dalam organisasi baik karena adanya provokasi dari luar organisasi maupun dari individu didalam organisasi.

Podsakoff, dkk (dalam Dash dan Pradhan, 2014) menyatakan tujuh dimensi dalam Organizational Citizenship Behavior, Ketujuh dimensi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Helping behavior, yaitu Perilaku individu yang mengacu pada sikap membantu secara sukarela dan tanpa paksaan kepada rekan kerja ataupun karyawan lain.
2. Sportmanship, yaitu Perilaku individu yang mengarah pada perilaku untuk tidak mengeluh ketika individu merasa tidak nyaman oleh orang lain ataupun organisasi dan tetap dapat mempertahankan sikap yang positif bahkan didalam situasi yang menantang.
3. Organizational loyalty, yaitu Perilaku individu yang mengacu pada karyawan yang mempromosikan organisasi kepada orang luar dan berkomitmen kepada organisasi bahkan dalam situasi yang buruk.
4. Organizational compliance, yaitu mengacu pada ketaatan terhadap kebijakan dan prosedur organisasi yang telah ditetapkan.
5. Individual initiative, yaitu Inisiatif individu yang mengacu pada kinerja tugas karyawan diluar tingkat yang diharapkan dan apa yang diperlukan dalam pemecahan masalah.
6. Civic virtue, Civic virtue melibatkan partisipasi karyawan yang bertanggung jawab dan konstruktif dalam pencapaian tujuan organisasi.
7. Self-development, mengacu pada perilaku karyawan secara sukarela untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuannya untuk kinerja yang lebih baik dalam pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas, disimpulkan dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengungkapkan Organizational Citizenship Behavior pada karyawan adalah altruisme, conscientiousness, sportsmanships, courtesy dan civic virtue.

Manfaat Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat memberikan manfaat dan keuntungan pada organisasi dan para karyawan organisasi tersebut, menurut Podsakoff et al. (dalam Dian, 2014:67) terdiri dari meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

III. Metode Penelitian

Pada penelitian ini metode yang digunakan merupakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan yang berjumlah 32 orang dan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sensus/ Sampling Total. Data diperoleh secara langsung dari Wawancara (Interview), Observasi dan Kuesioner (Angket) yang disusun skala likert.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan jumlah sampel yang telah diperoleh yaitu sebanyak 32 orang yang merupakan semua karyawan SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan, yang telah dikelompokkan berdasarkan usia didominasi oleh konsumen yang memiliki rentang usia 24-29 tahun dan rentang usia 18-23 tahun. Yang artinya mayoritas karyawan SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan adalah kalangan usia muda. Karakteristik responden ke dua yaitu berdasarkan pendidikan terakhir didominasi oleh karyawan SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan adalah dijenjang SMK/SMA sederajat, dan sebagian kecil karyawan lainnya antara lain adalah SD dan SMP. Karakteristik responden yang ketiga yaitu berdasarkan lama bekerja didominasi oleh karyawan yang lama bekerja di SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan kurang dari 1 tahun. Diketahui bahwa perusahaan cabang yang baru berdiri kurang dari 3 tahun ini pernah melakukan pemangkas karyawan di awal pandemic Covid-19 pada tahun 2020 dan melakukan rekrutmen kembali pada tahun 2021.

Berikut merupakan hasil rekapitulasi jawaban keseluruhan responden yang menunjukkan total, jumlah score nilai mean dan capaian pada tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2
Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

No	Pernyataan	Derajat Jawaban					Total	Jumlah Score	Mean	Capaian %
		S T S (1)	T S (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)				
1	Saya lebih mementingkan membantu rekan kerja saya daripada diri sendiri.		7	6	15	4	32	112	3,50	70
2	Saya bersedia berpartisipasi dan bertanggung jawab dalam mengatasi masalah-masalah perusahaan untuk kelangsungan perusahaan.			2	18	12	32	138	4,31	86
3	Saya sangat mentolerir kondisi kerja yang kurang ideal.		3	5	22	2	32	119	3,72	74
4	Jika untuk peningkatan perusahaan, saya bersedia meningkatkan kinerja, kreativitas dan inovasi.				18	14	32	142	4,44	89
5	Saya selalu berusaha untuk menghindari konflik di dalam		2	1	14	15	32	138	4,31	86

	perusahaan maupun di luar perusahaan.									
6	Saya bersedia membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya.			2	25	5	32	131	4,09	82
7	Saya bangga menjadi bagian dari perusahaan dan berkomitmen kepada perusahaan bahkan dalam situasi yang buruk.			1	19	12	32	139	4,34	87
8	Saya akan tetap mematuhi peraturan perusahaan bahkan ketika tidak ada yang mengawasi.			1	20	11	32	138	4,31	86
9	Saya selalu berinisiatif mengerjakan tugas melebihi apa yang diharapkan.			6	16	10	32	132	4,13	83
10	Saya senantiasa meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan untuk kinerja yang lebih baik.			1	20	11	32	138	4,31	86
GRAND MEAN								1327	4,15	83 %

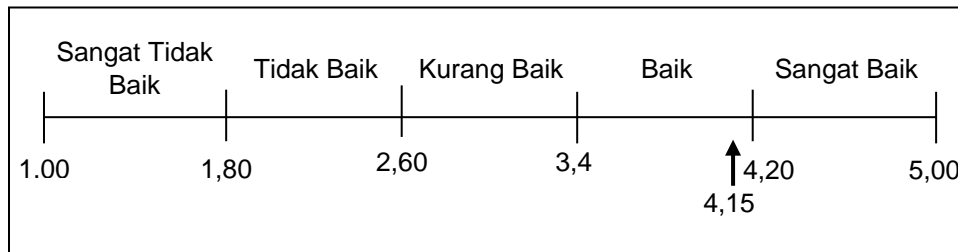
Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil rekapitulasi data pada tabel 2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden mengenai variabel Organizational Citizenship Behavior (X) pada karyawan PT. SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan adalah sebesar 4,15. Angka tersebut nantinya akan dimasukkan kedalam garis kontinum, untuk melihat tingkat Organizational Citizenship Behavior pada karyawan PT. SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan, dan capaian yang dihasilkan adalah sebesar 83%. Angka tersebut bisa dikatakan tinggi namun belum sempurna. Kemudian berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa dari 10 pernyataan yang diajukan kepada responden terdapat 4 item di antaranya menghasilkan nilai berada di bawah rata-rata (grand mean) variabel Organizational Citizenship Behavior.

Item pertama yaitu pernyataan lebih mementingkan membantu rekan kerja daripada diri sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden masih kurang setuju dan tidak setuju untuk mementingkan membantu rekan kerja daripada diri sendiri. Selanjutnya, item kedua yang menghasilkan nilai di bawah rata-rata dengan pernyataan mentolerir kondisi kerja yang kurang ideal, hal ini menunjukkan bahwa sebagian karyawan SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan merasa tidak nyaman dan merasa terganggu dengan kondisi kerjanya. Item ketiga merupakan item yang menghasilkan nilai di bawah rata-rata pada pernyataan bersedia membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian karyawan SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan enggan bersedia untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya. Item terakhir yang menghasilkan nilai di bawah rata-rata adalah pernyataan berinisiatif mengerjakan tugas melebihi apa yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian karyawan SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan tidak memiliki sikap inisiatif untuk mengerjakan tugas melebihi apa yang diharapkan, dan hanya mengerjakan tugas seadanya atau mengerjakan tugas apa yang diperlukannya saja.

Hasil jawaban responden di rekapitulasikan seperti pada tabel sebelumnya yaitu tabel 2 kemudian selanjutnya hasil dari nilai rata-rata (grand mean) pada variabel Organizational Citizenship Behavior dimasukkan kedalam garis kontinum untuk mengklasifikasikan hasil nilai rata-rata tersebut, seperti pada gambar 1 sebagai berikut.

Gambar 1
Garis Kontinum Variabel Organizational Citizenship Behavior



Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan hasil perhitungan rekapitulasi dan jawaban responden atas tanggapan mengenai variabel Organizational Citizenship Behavior pada karyawan SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan yang diukur dengan 10 dimensi kemudian diuraikan menjadi 10 pernyataan. Maka dapat dilihat pada gambar 1 di atas dengan rata-rata jawaban sebesar 4,15 yang berada pada kategori baik, hal tersebut dapat diartikan bahwa tingkat Organizational Citizenship Behavior pada karyawan SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan dalam keadaan baik atau bisa dikatakan tinggi. Indikator-indikator yang masih terdapat masalah dan menghasilkan nilai dibawah skor rata-rata tersebut nantinya dapat digunakan sebagai evaluasi pada SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan untuk dapat memperbaiki kinerja-kinerjanya dan terus meningkatkan Organizational Citizenship Behavior pada karyawan agar semakin tinggi.

Hasil wawancara dengan kepala cabang SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan adalah untuk menjawab rumusan masalah yang kedua yaitu Apa saja upaya yang telah dilakukan oleh PT. SICEPAT

EKSPRES cabang Cianjur Selatan untuk meningkatkan Organization Citizenship Behavior (OCB)? Jawaban tersebut yaitu, upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan OCB karyawan adalah dengan melakukan briefing di kantor SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan setiap pagi sebelum dimulainya pekerjaan dan setiap dua minggu sekali kepala cabang selaku pimpinan SiCepat Ekspres cabang Cianjur Selatan mensosialisasikan aturan-aturan dan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat perusahaan kepada seluruh karyawan. Penghargaan diberikan oleh perusahaan pusat kepada karyawan terbaik yang terlibat aktif meskipun di luar tanggung jawabnya dan perusahaan selalu memberikan bonus kepada karyawan, seperti kurir dan driver yang dapat melampaui dari target paket. Kemudian untuk karyawan yang akan memperpanjang kontrak kerja, perusahaan akan melakukan penilaian kinerja terlebih dahulu sebelum menyetujui perpanjangan kontrak kepada karyawan yang akan memperpanjang kontrak kerja.

V. Penutup Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Tanggapan Karyawan Mengenai Variabel Organizational Citizenship Behavior

Tanggapan karyawan mengenai Organizational Citizenship Behavior dinilai baik dan bisa dikatakan tinggi. Namun demikian capaian karyawan masih belum sempurna dan terdapat nilai indikator dibawah rata-rata yaitu empat dari sepuluh tanggapan responden, yaitu mementingkan membantu rekan kerja, mentolerir kondisi kerja yang kurang ideal, bersedia membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan mengerjakan tugas melebihi apa yang diharapkan.

2. Tanggapan Kepala Cabang Dalam Sesi Wawancara

Tanggapan kepala cabang PT. SiCepat Ekspres Cabang Cianjur Selatan mengenai upaya peningkatan OCB karyawan adalah dengan selalu melakukan briefing dan mensosialisasikan aturan-aturan dan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat oleh perusahaan kepada seluruh karyawan, memberikan penghargaan kepada karyawan terbaik yaitu karyawan yang terlibat aktif di luar kewajibannya, dan memberikan bonus kepada karyawan yang telah melampaui target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Saran

1. Bagi Pihak Perusahaan

Sejauh ini perusahaan belum pernah mengadakan pelatihan untuk meningkatkan Organizational Citizenship Behavior karyawan. Penulis menyarankan agar perusahaan terus mempertahankan Organizational Citizenship Behavior yang dimiliki oleh karyawan dengan melakukan upaya peningkatan Organizational Citizenship Behavior karyawan, seperti mengadakan pelatihan dan outbond, serta memberikan inovasi yang dapat meningkatkan komitmen karyawan agar tetap berada dalam perusahaan tersebut dengan memberikan program kesejahteraan karyawan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kepada para peneliti berikutnya yang tertarik untuk meneliti mengenai analisis Organizational Citizenship Behavior, diharapkan dapat menganalisis variabel lain yang memberikan kontribusi terhadap Organizational Citizenship Behavior dan faktor-faktor lain yang berhubungan dengan Organizational Citizenship Behavior.

Daftar Pustaka

- Amaliah, R. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Dash, S., & Pradhan, K. (2014). *Determinants & Consequences of Organizational Citizenship Behavior: A Theoretical Framework for Indian Manufacturing Organisations. International Journal of Business and Management Invention: India.*

- Kusumajati, Dian Anggraini. (2014). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Pada Perusahaan. *Jurnal Humaniora*. Vol. 5. No. 1.
- Luthans, Fred. (2011). *Organizational Behavior-An Evidence – Based approach. 12th ed. McGraw-Hill*.
- Muranaka, Andi Shigemi. (2012). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Bank Perkreditan Rakyat Dana Niaga Mandiri Makasar. Skripsi Program Sarjana Ekonomi Universitas Hasanudin Makasar.
- Organ, David.J. (1988). *Public Service Motivation: A Multivariate-Test. Journal of Public Administration Research and Theory*.
- Sugiyono. (2017). METODE PENELITIAN BISNIS. Bandung: ALFABETA.
- Widiyaningtyas, Y. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB), Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi Publik (Studi Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang). Universitas Negeri Semarang.