



I Gusti Agung
 Febrianto¹
 Made Aditya Sastra
 Ananta Wijaya²
 Ida Ayu Kalpikawati³

PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN PORTA BY THE AMBARRUKMO YOGYAKARTA

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan di hotel Porta by the Ambarukmo Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh karyawan tetap hotel Porta by the Ambarukmo Yogyakarta berjumlah 72 orang. Jumlah responden itu ditentukan dengan menggunakan metode pengambilan sampel jenuh yaitu sampel berasal dari keseluruhan populasi yang ada. Teknik analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi dan sumbangan efektif dengan menggunakan program SPSS for Windows version 25.0. Hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Organizational citizenship behaviour (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Motivasi kerja (X1) dan organisasi citizenship behavior (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Hasil uji koefisien determinasi variabel terikat mampu dijelaskan oleh variabel bebas sebanyak 80.6% sisanya sebesar 19,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Organizational Citizenship Behavior, Motivasi Kerja

Abstract

This research was conducted with the aim of analyzing the effect of work motivation and organizational citizenship behavior on employee performance at the Porta by the Ambarukmo Yogyakarta hotel. The data collection technique used was by distributing questionnaires to all 72 permanent employees of the Porta by the Ambarukmo Yogyakarta hotel. The number of respondents was determined using the saturated sampling method, namely the sample came from the entire existing population. The analysis technique used is the classical assumption test, multiple linear regression analysis, t test, F test, coefficient of determination and effective contribution using the SPSS for Windows version 25.0 program. The results showed that work motivation (X1) had a positive and significant effect on employee performance. Organizational citizenship behavior (X1) has a positive and significant effect on employee performance (Y). Work motivation (X1) and organizational citizenship behavior (X2) simultaneously have a positive and significant effect on employee performance (Y). The test results of the coefficient of determination of the dependent variable can be explained by 80.6% of the independent variables, the rest is explained by other variables not studied.

Keyword : Employee Performance, Organizational Citizenship Behavior, Work Motivation

PENDAHULUAN

Persaingan perkembangan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan, terlebih lagi dengan adanya globalisasi dalam bidang industri perhotelan di zaman sekarang ini yang semakin membuka peluang bagi pengusaha asing untuk terus berkompetisi dalam menjaring konsumen. Hermawan (2017:19). Salah satu bisnis yang berkembang dengan cepat sekarang ini adalah industri dibidang jasa perhotelan.

^{1,2,3}Bisnis Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali

email: igustiagung.febrianto@ppb.ac.id¹, madesastra050316@gmail.com², idayaukalkawati@ppb.ac.id³

Menurut Bayudin & Maradona, (2019) industri perhotelan bukanlah sebuah bisnis yang hanya menawarkan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau secara keseluruhan bangunannya untuk dapat menyediakan jasa penginapan yang memang dikelola secara komersial.

Biasanya perkembangan kegiatan jasa perhotelan dapat di jadikan sebagai barometer pertumbuhan ekonomi untuk suatu wilayah, dengan banyaknya Hotel yang ada di Yogyakarta, maka akan menimbulkan persaingan yang ketat dari kompetitor yang bergerak pada industri hotel yang sama, dan sebaliknya untuk memenangkan persaingan pada industri hotel tersebut, maka industri hotel sangat di pengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan. Menurut (Edison dkk.,2018) Kinerja juga dapat mencerminkan penampilan kerja seseorang dan kelompok di sebuah organisasi, kinerja karyawan menjadi hal yang penting bagi organisasi, perusahaan dan karyawan sendiri, dengan melakukan penilaian kinerja dapat mengetahui keberhasilan tidaknya sebuah perusahaan atau instansi dalam penerapan kinerja.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut adalah kemampuan dan keahlian, pengetahuan, pendidikan dan pelatihan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi. Motivasi kerja merupakan suatu dorongan untuk melakukan suatu pekerjaan, lalu motivasi kerja erat hubungannya dengan kinerja atau peforma seseorang (Robbins, 2018). Sementara menurut (Limaj & Bernroider, 2019) Motivasi adalah salah satu hal yang disebabkan oleh kebutuhan, keinginan, dan kemauan yang mendorong seorang individu untuk menggunakan energi fisik dan mentalnya untuk mencapai kinerja atau tujuan yang diinginkan. Sementara menurut (Harahap & Tirtayasa, 2020) Motivasi adalah salah satu hal yang disebabkan oleh kebutuhan, keinginan, dan kemauan yang mendorong seorang individu untuk menggunakan energi fisik dan mentalnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Seperti yang diungkapkan Sedarmayanti (2017:154) motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak yang pada hakikatnya ada secara internal dan eksternal positif atau negatif, motivasi kerja merupakan suatu yang menimbulkan dorongan/semangat kerja/pendorong semangat kerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi atau Organizational Citizenship Behavior (OCB). Tambe & Shanker, 2014, 68). Jika diartikan secara sederhana, OCB merupakan perilaku karyawan yang secara sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi dari standar tugas yang diberikan kepadanya, demi membantu keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Karyawan dengan tingkat OCB yang tinggi, merupakan aset bagi sebuah organisasi. Nurmaningsih dan Wahyono (2017) mengatakan bahwa semakin tinggi perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang dimiliki oleh karyawan maka semakin baik kinerja karyawan pada perusahaan. Nurmaningsih dan Wahyono (2017) mengatakan bahwa semakin tinggi perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang dimiliki oleh karyawan maka semakin baik kinerja karyawan pada perusahaan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aulia Fadli dan Suyuthi (2022) yang menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja.

Rata-rata realisasi pencapaian pengunjung pada Porta Hotel Yogyakarta pada tahun 2020 dengan pengunjung 32.450 orang dan yang terealisasi 26.710 dengan persentase 82,31%, tahun 2021 yaitu 34.250 orang yang terealisasi 28.401 dengan persentase 82,91% Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan sudah baik.

Tingkat absensi karyawan di Porta Hotel Yogyakarta tahun 2021 cenderung berfluktuasi. Persentase tingkat absensi karyawan rata-rata sebesar 3,30% dimana persentase tersebut melebihi target yang ditetapkan oleh perusahaan yaitu maksimal 3% ini berarti bahwa tingkat kehadiran kurang dari 100%. Menurut Kasmir (2019:204) kehadiran yang jumlahnya kurang dari 100% dianggap kinerjanya kurang, karena akan mempengaruhi kinerjanya.

Kondisi kinerja karyawan dilihat dari pada Porta Hotel Yogyakarta juga dipengaruhi oleh Organizational Citizenship Behavior hasil penilaian kinerja tersebut mengindikasikan bahwa Organizational Citizenship Behavior sudah termasuk ke dalam nilai yang cukup. Standar penilaian kerja pada Porta Hotel Yogyakarta yaitu 60 ke bawah buruk, 61-69 kurang, 70-79 cukup, 80-89 baik dan 91 ke atas sangat baik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Porta Hotel Yogyakarta, masih ditemukannya fenomena kinerja karyawan yang baik dengan kurangnya motivasi kerja karyawan dan cukupnya organizational citizenship behavior yang terjadi di lapangan serta didukung oleh beberapa data yang diperoleh dalam objek penelitian. Fenomena tersebut mengenai Motivasi dan Organizational Citizenship Behavior (OCB). Penelitian terdahulu Hanafi, dkk (2018) mengatakan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan. Maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Motivasi Kerja dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan Pada Porta Hotel by The Ambarrukmo di Yogyakarta.

METODE

Motivasi adalah salah satu hal yang disebabkan oleh kebutuhan, keinginan, dan kemauan yang mendorong seorang individu untuk menggunakan energi fisik dan mentalnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Harahap & Tirtayasa, 2020). Menurut Hafidzi (2019:52) menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi adalah dorongan seseorang untuk bekerja, misalnya adalah gaji yang besar, pimpinan yang mengayomi, fasilitas kerja memadai, lingkungan kerja yang nyaman serta rekan kerja yang menyenangkan dan lain-lain (Hasibuan & Silvy, 2019).

Menurut Tambe dan Shanker (2014:68) bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) bukanlah perilaku yang dituntut secara paksa. Karyawan tidak bisa dipaksa untuk melakukan atau menunjukkan OCB. Menurut Garay (2006:34) Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan diluar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan dan keuntungan organisasinya. Penelitian yang dilakukan oleh Penelitian terdahulu Aulia Fadli dan Suyuthi (2022) dengan judul Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grand Lucky Bukittinggi. Peneliti ini mengatakan bahwa Organizational Citizenship Behavior memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grand Rocky Bukittinggi. Penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan sementara yakni Motivasi Kerja dan Organizational Citizenship Behavior berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan atau Motivasi Kerja dan Organizational Citizenship Behavior tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Obyek dari penelitian ini adalah penelitian di bidang Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai motivasi, organizational citizenship behavior serta kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada Pada Porta Hotel by The Ambarrukmo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil jawaban responden yang telah diberi skor dengan skala Likert (1-5) yang mengacu pada pengukuran variabel motivasi, organizational citizenship behavior, dan Kinerja karyawan. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah hasil analisis dokumen yang diperoleh dari Porta Hotel Yogyakarta terkait dengan motivasi dan organizational citizenship behavior. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner online mengenai motivasi, organizational citizenship behavior, dan kinerja karyawan. Penelitian ini juga menggunakan data sekunder berupa diperoleh melalui dokumen seperti data jumlah karyawan, ulasan positif maupun negatif, serta data tingkat pengunjung, data, organizational citizenship behavior pada karyawan yang diperoleh melalui HRD Porta Hotel Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 72 karyawan tetap yang ada pada Porta Hotel by The Ambarrukmo di Yogyakarta. Dalam penelitian ini digunakan teknik metode sampel jenuh dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Menurut Sugiyono, (2017: 117) menyatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada

pada populasi, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul- betul representatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan metode angket (kuesioner). Teknik analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi dan sumbangan efektif dengan menggunakan program SPSS for Windows version 25.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana Pengaruh Motivasi Kerja dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Porta By The Ambarukmo Yogyakarta. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan Porta By The Ambarukmo Yogyakarta yang menduduki jabatan staff, supervisor dan manajer dengan menggunakan pendekatan nonprobability sampling dan menggunakan tabel perhitungan sampel dengan taraf kesalahan yaitu 5% maka penelitian ini menggunakan 72 sampel. Responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin menjadi 2 golongan, yaitu responden laki-laki dan perempuan. Hasil perhitungan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden perempuan dengan jumlah 40 orang (56%) dan 32 orang laki-laki (44%) dari jumlah keseluruhan 72 orang. Usia karyawan paling banyak adalah usia 20 – 30 tahun sebanyak 69 orang (96%), usia 31 – 40 tahun sebanyak 1 orang (1%), usia 41 – 50 tahun sebanyak 2 orang (3%) dan tidak ada karyawan yang berusia >50 tahun.

Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel (X1) Motivasi Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung > ttabel ($5,627 > 1,666$) dan nilai signifikan $< \alpha = 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil penelitian menjelaskan bahwa semakin baik motivasi kerja yang diterima karyawan maka akan berpengaruh kepada kinerja karyawan guna mencapai tujuan perusahaan yang diharapkan. Dan sebaliknya apabila motivasi kerja yang diterima rendah maka kinerja karyawan akan mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Grace C. L. Chiena, Iris Maob, Enkhzaya Nerguic, and Wanching Changd (2020) yang menyebutkan motivasi tenaga kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan Limaj & Bernroider, 2019 yang mengemukakan bahwa motivasi adalah salah satu hal yang disebabkan oleh kebutuhan, keinginan, dan kemauan yang mendorong seorang individu untuk menggunakan energi fisik dan mentalnya untuk mencapai kinerja atau tujuan yang diinginkan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel (X2) Organizational Citizenship Behavior berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung > ttabel ($6,223 > 1,666$) dan nilai signifikan $< \alpha = 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan tingkat kesalahan 5 persen. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa apabila perusahaan menerapkan Organizational Citizenship Behavior maka akan terjadi peningkatan kinerja karyawan dan produktivitas perusahaan yang mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh Nurmaningsih dan Wahyono (2017) mengatakan bahwa semakin tinggi perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang dimiliki oleh karyawan maka semakin baik kinerja karyawan pada perusahaan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel (X1) Motivasi Kerja dan (X2) Organizational Citizenship Behavior secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai Fhitung > Ftabel = $143,582 > 3,98$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dapat dijelaskan bahwa Motivasi Kerja dan Organizational Citizenship Behavior memiliki pengaruh pada Kinerja Karyawan di Hotel Porta by The Ambarukmo. Motivasi kerja merupakan satu hal yang disebabkan oleh kebutuhan keinginan dan kemauan seseorang untuk menggunakan energinya, apabila perusahaan sudah dapat memenuhi itu maka OCB karyawan akan muncul yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan secara keseluruhan (Limaj 2019). Sejalan dengan Supriyatno 2020 Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat meningkatkan kinerja dengan saling membantu diantara karyawan, berbagi pengetahuan dan informasi yang dibarengi dengan motivasi kerja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, dapat ditarik kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Motivasi kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y), hal ini didukung oleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,627 > 1,666$) dan nilai signifikan $< \alpha = 0,000 < 0,05$ artinya apabila Motivasi kerja meningkat maka sejalan dengan peningkatan kinerja karyawan pada seluruh karyawan di Hotel Porta by The Ambarrukmo.
- b. Organizational Citizenship Behavior (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y) yang dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,223 > 1,666$) dan nilai signifikan $< \alpha = 0,000 < 0,05$, artinya apabila Organizational Citizenship Behavior sudah diterapkan dengan baik maka dapat meningkatkan kinerja karyawan pada seluruh karyawan di Hotel Porta by The Ambarrukmo.
- c. Variabel motivasi kerja (X1) dan Organizational Citizenship Behavior (X2) secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), hal ini dapat dibuktikan dengan nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel dengan nilai $143,582 > 3,98$ dengan tingkat kesalahan 5 persen. Saat Variabel motivasi kerja dan Organizational Citizenship Behavior dinilai baik maka hal tersebut akan mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan di Hotel Porta by The Ambarrukmo.

SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian, berikut adalah saran yang dapat diberikan oleh penulis:

- a. Perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para karyawan seperti dalam hal penghasilan yang cukup, ruang kerja yang nyaman, pujian serta reward yang pantas didapatkan para karyawan sesuai dengan dimensi motivasi kerja sehingga karyawan merasa nyaman dan terpenuhi kebutuhannya yang memberikan semangat dan akhirnya memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik dan meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan di Hotel Porta by The Ambarrukmo.
- b. OCB merupakan perilaku karyawan yang secara sukarela mengerjakan pekerjaan melebihi dari standar tugas yang diberikan kepadanya, Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat meningkatkan kinerja dengan saling membantu diantara karyawan, berbagi pengetahuan dan informasi (Supriyanto et al, 2020). OCB karyawan perlu ditingkatkan agar saling dapat membantu satu sama lain sehingga pada akhirnya kinerja karyawan juga dapat meningkat dan perusahaan lebih cepat mencapai tujuan perusahaan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Fadli, M., & Suyuthie, H. (2022). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan di Grand Rocky Hotel Kota Bukittinggi. *JURNAL KAJIAN PARIWISATA DAN BISNIS PERHOTELAN*, 3(2), 96-102. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v3i2.43472>
- Bayudin, B., & Fredy Maradona, A. (2019). Inovasi Disruptif di Industri Perhotelan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 16(2), 36.
- Edison, Emron, dkk. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Alfabeta
- Garay, H. D.V. (2006). Kinerja Extra Role dan Kebijakan Kompensasi. *Sinergi* Vol. 8 No. 1, 33-42. <https://journal.uii.ac.id/Sinergi/article/view/424/338>
- Hasibuan, S., Silvy, J. B. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Cendekia Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu*. Volume 2:No 2.
- Hanafi, A. dkk. (2018) "The Effect of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Quality of Work Life (QWL) on The Employee Work Performance with Motivation As An Intervening Variables at Industrial affairs Of South Sumatera Province"; *IJSRM*, Volume 06, Issue 09, 676 685.
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu.

- Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 3(1), 120–135.
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4866>
- Hafidzi., A. H. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 47.
- Hermawan, H., Brahmanto, E. and Hamzah, F., (2018). *Pengantar Manajemen Hospitaliti (Digital Version)*. Bandung: PT. Nasya Expanding Manajemen.
- Limaj, E., & Bernroider, E. W. N. (2019). The roles of absorptive capacity and cultural balance for exploratory and exploitative innovation in SMEs. *Journal of Business Research*, 94, 137–153. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.10.052>
- Nurmaningsih, Siti & Wahyono (2017) "Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Intervening". *Economic Education Analysis Journal*. Vo. 6 (2).
- Robbins, Coulter. (2018). *Management 14th Edition*. Canada: Pearson
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* Penerbit: Bandung, Alfabeta.
- Tambe S., & Shanker, M. (2014). A Study of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Its Dimensions: A Literature Review. *International Research Journal of Business and Management* Volume No – I, 67-73.
https://www.researchgate.net/publication/282239572_A_Study_of_Organizational_Citizenship_Behaviour_OCB_and_Its_Dimensions_A_Literature_Review
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.