



**Ranah Research**

E-ISSN: 2655-0865

**Journal of Multidisciplinary Research and Development**

082170743613

[ranahresearch@gmail.com](mailto:ranahresearch@gmail.com)

<https://jurnal.ranahresearch.com>



DOI: <https://doi.org/10.38035/rj.v7i6>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## **Peran Organizational Citizenship Behaviour dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan : Studi Kasus di PT. Mitra Agung Sawita Sejati**

**Machiko<sup>1</sup>, Rianda Elvinawanty<sup>2</sup>, Viola<sup>3</sup>, Rizky Juliani Ardila<sup>4</sup>, Mukhaira El Akmal<sup>5</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Prima Indonesia, [machikojoe192@gmail.com](mailto:machikojoe192@gmail.com)

<sup>2</sup> Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Prima Indonesia, [rianda@unprimdn.ac.id](mailto:rianda@unprimdn.ac.id)

<sup>3</sup> Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Prima Indonesia, [yviolazhuo@gmail.com](mailto:yviolazhuo@gmail.com)

<sup>4</sup> Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Prima Indonesia, [rizkyjuliania@gmail.com](mailto:rizkyjuliania@gmail.com)

<sup>5</sup> Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Prima Indonesia, [Mukhaira.akmal@gmail.com](mailto:Mukhaira.akmal@gmail.com)

Corresponding Author: [rianda@unprimdn.ac.id](mailto:rianda@unprimdn.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstract:** *The study explores the connection between OCB (Organizational Citizenship Behavior) and job satisfaction among employees at PT. MASS, highlighting that employees with higher job satisfaction are more likely to exhibit proactive behaviors consistent with OCB. Using a quantitative research method, the analysis reveals a Pearson correlation value of 0.349 and a p-value of 0.000 ( $p < 0.05$ ), demonstrating a statistically significant relationship between job satisfaction and OCB. Additionally, the research indicates that 12.2% of job satisfaction can be explained by OCB, as shown by the coefficient of determination for this variable.*

**Keyword:** *Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction*

**Abstrak:** Penelitian ini mengkaji hubungan antara OCB (Organizational Citizenship Behavior) dan kepuasan kerja pada karyawan PT. MASS, dengan menyoroti bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja cenderung lebih termotivasi untuk berperilaku proaktif, yang mencerminkan sifat OCB. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Hasil analisis menunjukkan nilai korelasi Pearson sebesar 0,349 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Selain itu, penelitian ini mencatat bahwa koefisien determinasi untuk variabel OCB terhadap kepuasan kerja adalah 0,122, yang mengindikasikan bahwa 12,2% kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh OCB.

**Kata Kunci:** *OCB, Kepuasan Kerja*

### **PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi, teknologi canggih telah mengubah lanskap bisnis secara drastis. Perusahaan dituntut untuk bisa berinovasi dan terus berkembang untuk tetap relevan dan

bersaing di pasar global yang semakin kompetitif. Untuk mencapai kesuksesan suatu perusahaan diperlukannya pembentukan organisasi yang baik. Suatu organisasi diciptakan dengan tujuan utama untuk mencapai dan melampaui tujuan bisnis yang telah ditetapkan. Dengan organisasi yang kokoh, perusahaan memiliki fondasi yang kuat untuk meraih kesuksesan jangka panjang. Hal ini berkaitan terhadap pengaturan aktivitas yang sejalan dengan visi, misi dan strategi perusahaan, salah satunya adalah pembentukan struktur sumber daya manusia.

Buruh mempunyai peranan yang utama bagi suatu organisasi perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh Hasibuan (2006), yang mana buruh memegang prioritas primer organisasi perusahaan. Tiada keterlibatan para pekerja, memicu terjadinya kegiatan kerja suatu perusahaan perlahan menurun. Kunci utama kesuksesan suatu perusahaan adalah pencapaian terhadap memperoleh tenaga kerja yang memiliki kadar mutu yang berstandar tinggi dan kompetitif dalam memajukan suatu organisasi perusahaan. Salah satu kunci bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya dengan baik adalah yang berkarakter dan mampu merespons secara positif dari segi emosional hingga mempunyai kecakapan kerja yang sesuai. Karyawan yang bekerja dengan baik akan memiliki kemampuan kerja yang bagus hingga memperoleh hasil akhir yang melewati batas tertinggi di organisasi perusahaan. Untuk itu, hal yang mesti diperhatikan adalah perusahaan harus dapat memihak karyawannya karena karyawan selalu memiliki keinginan, kebutuhan maupun tuntutan yang berubah – ubah. Perusahaan wajib menyimak kesulitan dan keperluan para tenaga kerja, terutama dari bidang perlengkapan, kemudian dari sisi pendapatan honor upah, serta komunikasi dengan atasan karyawan.

Fenomena yang ditemukan oleh peneliti berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa karyawan di PT. Mitra Agung Sawita Sejati terkait dengan adanya sikap atau perasaan karyawan yang tidak menyenangkan dan bagaimana karyawan memiliki penilaian yang negatif terhadap pekerjaannya, yaitu terdapat karyawan yang kecewa dikarenakan pekerjaan dan upah yang diperoleh tidak sebanding dengan karyawan yang bekerja di bagian lain, terutama pada pemberian bonus. Peneliti juga mendapatkan bahwa ada rasa tidak percaya dari pihak atasan terhadap karyawan atas usaha dan hasil kerja yang telah dilakukan.

Kasus berikut yang dilansir dari [www.kompas.com](http://www.kompas.com) juga menunjukkan bagaimana karyawan merasa tidak diperhatikan oleh perusahaannya sehingga karyawan merasa kecewa, yaitu diberitakan ratusan karyawan PT Gunawan Fajar yang dikenal sebagai perusahaan kemasan karung plastik yang beroperasi di Kecamatan Lengkon, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur telah mengeruduk Kantor Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Nganjuk dan melakukan aksi protes karena gaji yang diterima tidak menyentuh upah minimum kabupaten. Joko Wahyudi yang berperan sebagai Koordinator SBTP FSBI PT. Gunawan Fajar, menjelaskan bahwa selama ini karyawan dibayar di bawah UMK, yaitu sebesar Rp 1.800.000,- yang mana UMK Kabupaten Nganjuk pada tahun 2022 yakni sebesar Rp 1.970.006,41. Joko melafalkan bahwa keadaan para buruh borongan yang tidak permanen lebih memprihatinkan, yaitu terkadang satu bulan ada yang menerima upah hanya sebesar Rp 500.000,- sampai dengan Rp 800.000,- dan maksimal sebesar Rp 1.600.000,-. Selain memperoleh honor upah yang tidak sesuai dengan standar UMK, hanya sekitar 172 pekerja yang didaftarkan BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan dari 800 – an karyawan PT. Gunawan Fajar. Dari fenomena dan kasus yang diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa sikap dan emosi negatif yang dirasakan oleh karyawan tersebut menunjukkan ketidakpuasan kerja karyawan yang disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk upah karyawan yang tidak sebanding dan keadilan yang tidak setara. Ketidakpuasan ini dapat menyebabkan kekecewaan bahkan terciptanya aksi protes karyawan yang akan mempengaruhi efektifitas perusahaan.

Handoko (2001) menyampaikan bahwa kepuasan kerja ialah perihal kenikmatan dan tidak yang memainkan peranan seseorang terhadap hasil kerja. Tangkilisan (2005) mengemukakan bahwa kepuasan kerja diukur dari tingkatan perasaan puas seseorang karena

memperoleh honor yang sesuai dengan kondisi kerja dari organisasi tempat para buruh melakukan kegiatan kerja.

Sutrisno (2016) mengungkapkan bahwa ada tiga dampak kepuasan kerja yang signifikan, antara lain produktivitas, ketidakhadiran, dan kesehatan. Pegawai yang merasa bahagia dengan pekerjaannya cenderung lebih produktif. Untuk mengatasi ketidakhadiran dan keluarnya tenaga kerja, organisasi melakukan upaya seperti kenaikan gaji, pujian, pengakuan, dan kesempatan promosi. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan kesehatan fisik dan mental, serta kemampuan pegawai dalam pekerjaan. Kepuasan kerja yang tinggi meningkatkan produktivitas, sementara ketidakpuasan dapat mempengaruhi kehadiran dan keluarnya pegawai. Organisasi perlu terus melakukan evaluasi dan mengukur tingkat kepuasan kerja untuk memenuhi kebutuhan pegawai.

Satu diantara aspek yang terlibat merupakan Organizational Citizenship Behavior (OCB), hal ini dikemukakan oleh George dan Jones (dalam Fadillah, dkk., 2024). Penelitian sebelumnya (Triyanto & Santosa, 2009; Lestari & Ghaby, 2018; Anwar, 2021; Laksono, dkk., 2023; Fadillah, dkk; 2024;) juga menunjukkan hasil yang signifikan dan positif di antara OCB dengan kepuasan kerja.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Lukito (2020) merujuk terhadap perilaku karyawan yang memberikan kontribusi di luar lingkup tugas mereka yang sebenarnya. Ini dapat terlihat dalam ketaatan terkait norma dan prosedur organisasi atau lembaga, ketersediaan berkontribusi dengan kewajiban – kewajiban tambahan yang dijelaskan secara sukarela. Sementara itu, menurut Setiani dan Hidayat (2020) OCB mencakup perilaku karyawan yang bersedia melakukan hal dari luar kerangka pekerjaan dan aturan yang ditetapkan oleh suatu perusahaan, dan meskipun kurang dihargai secara langsung oleh organisasi atau perusahaan, perilaku ini dapat meningkatkan efektivitas organisasi atau perusahaan.

Dimensi OCB menurut Organ (dalam Muhdar, 2015), yaitu: 1) *Altruism* adalah perilaku pegawai yang mencakup mau terlibat dalam menolong sesama rekan yang kesusahan dalam pekerjaannya, baik dari pekerjaan organisasi ataupun permasalahan dengan sesama rekan kerja, 2) *Conscientiousness* adalah perilaku yang ditunjukkan dalam upaya melampaui harapan perusahaan, 3) *Sportsmanship* adalah tindakan menerima kondisi yang kurang ideal dalam suatu organisasi tanpa menentang orang-orang yang memiliki sportivitas tinggi dapat menambahkan suasana positif di lingkungan pekerja, 4) *Courtesy* adalah memaksimalkan keterikatan yang baik antara sesama tenaga kerja untuk mencegah permasalahan pribadi, 5) *Civic Virtue* adalah perilaku bertanggung jawab dalam kehidupan organisasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rosmika (2023) pada karyawan PT. Contect Jaya Medan menunjukkan bahwa OCB berdampak positif terhadap kepuasan kerja. Peristiwa ini menunjukkan nilai koefisien jalur 0.700 dan p value <

0.01. Kemudian dilanjut dengan sebesar 49 persen atau 0.49 variansi kepuasan kerja dijelaskan oleh OCB. Tingkah laku OCB pada karyawan PT. Contect Jaya Medan terlihat dari perilaku lebih mengutamakan orang lain (*altruism*), mengurangi konflik dengan sesama rekan (*courtesy*), keinginan tasamuh (*sportsmanship*), memperhatikan terkait mempertahankan hidup organisasi (*civic virtue*), dan performa yang memenuhi syarat (*conscientiousness*) yang lebih bagus membantu menambah tingkat kepuasan kerja para buruh.

Hipotesis penelitian yang diteliti memiliki hubungan positif antara variabel OCB dengan variabel kepuasan kerja. Asumsinya ialah jika OCB tinggi, maka lebih meningkat juga kepuasan kerja, sebaliknya jikalau OCB rendah, kepuasan kerja juga akan lebih menurun.

Dilihat dari penjabaran diatas, peneliti berminat melakukan penelitian dengan judul “ Hubungan Antara *Organizational Citizenship Behaviour* dengan Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Mitra Agung Sawita Sejati”. Rumusan dalam penelitian adalah “Apakah ada hubungan antara *Organizational Citizenship Behaviour* dengan Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Mitra Agung Sawita Sejati.”?. Tujuan dilakukannya penelitian berikut ialah agar mengetahui hubungan antara OCB dengan Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Mitra Agung Sawita Sejati.

Manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian berikut terbagi menjadi dua, yakni manfaat teoretis dan manfaat praktis. Manfaat teoretis adalah diharapkan penelitian yang dilakukan memperoleh hasil yang bermanfaat dalam mengembangkan ilmu psikologi pada umumnya dan pada khususnya Psikologi Industri dan Organisasi. Manfaat praktis adalah bagi karyawan, diharapkan penelitian ini memperoleh hasil yang dapat menjadi referensi bagi karyawan dalam peningkatan kepuasan kerja, karena karyawan yang melakukan OCB cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka, merasa dihargai dan diakui atas kontribusi ekstra yang telah diberikan serta bagi perusahaan, diharapkan hasil dari penelitian ini mampu fokus terhadap sorotan untuk perusahaan agar lebih menaruh atensi pada tenaga kerja yang terlibat dan berkontribusi melebihi harapan yang bisa menambah rasa kepuasan kerja sehingga produktivitas suatu organisasi perusahaan akan semakin meningkat.

**METODE**

Variabel penelitian yang digunakan terdiri dari dua, yaitu *Organizational Citizenship Behaviour* sebagai variabel bebas (*independent*) dan kepuasan kerja sebagai variabel terikat (*dependent*).

Penelitian berikut menggunakan pendekatan kuantitatif yang memiliki populasi sebanyak 140 tenaga kerja, sedangkan sampel yang akan dipakai adalah berjumlah 100 karyawan berdasarkan tabel Issac & Michael. Penelitian ini akan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang telah dilihat atas dasar pertimbangan serta ciri - ciri khusus yaitu sampel merupakan karyawan tetap dan sampel telah bekerja di perusahaan minimal 1 tahun.

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian berikut ini, peneliti menggunakan skala Likert sebagai alat pengumpulan data yang terdiri dari skala kepuasan kerja dan skala OCB. Skala Likert menjadi empat kategori, antara lain Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Skala kepuasan kerja disusun berdasarkan teori dari Hamali (dalam Sutrisno, 2016) yang terdiri dari empat aspek, yaitu faktor finansial, fisik, psikologi dan sosial. Berikut tabel *blueprint* skala kepuasan kerja:

**Tabel 1. Blue Print Skala Kepuasan Kerja**

No.	Dimensi – Dimensi Kepuasan Kerja	Butir – Butir Pernyataan		Jumlah Aitem
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1	Faktor Finansial	1, 9, 17, 25, 33	5, 13, 21, 29, 37	10
2	Faktor Fisik	2, 10, 18, 26, 34	6, 14, 22, 30, 38	10
3	Faktor Psikologi	3, 11, 19, 27, 35	7, 15, 23, 31, 39	10
4	Faktor Sosial	4, 12, 20, 28, 36	8, 16, 24, 32, 40	10
<b>Total</b>		20	20	40

Skala OCB disusun berdasarkan dimensi Organ (dalam Muhdar, 2015) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportmanship*, *Courtesy* dan *Civic Virtue*. Berikut tabel *blue print* skala OCB :

**Tabel 2. Blue Print Skala Organizational Citizenship Behaviour**

No.	Dimensi – Dimensi OCB	Butir – Butir Pernyataan		Jumlah Aitem
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1	<i>Altruism</i>	1, 11, 21, 31	6, 16, 26, 36	8
2	<i>Conscientiousness</i>	2, 12, 22, 32	7, 17, 27, 37	8
3	<i>Sportmanship</i>	3, 13, 23, 33	8, 18, 28, 38	8
4	<i>Courtesy</i>	4, 14, 24, 34	9, 19, 29, 39	8
5	<i>Civic Virtue</i>	5, 15, 25, 35	10, 20, 30, 40	8
<b>Total</b>		20	20	40

Skala penelitian sebelumnya akan diuji terlebih dahulu untuk memastikan validitas dan reliabilitas skala. Validitas bertujuan untuk melihat tingkat kecermatan dan ketepatan dalam melaksanakan fungsi alat ukurnya. Jika alat ukur dapat memberikan hasil yang tepat

untuk bagian atau ukuran yang diukur, alat ukur tersebut dapat dikatakan validitas tinggi (Azwar, 2013) dan tokoh ahli Yusuf (2014) menyampaikan kalau instrumen yang diuji dikatakan reliabel jikalau sudah diuji coba menunjukkan hasil yang sama ketika sudah diuji berulang kali ke subjek penelitian.

Analisis data yang digunakan adalah teknik Pearson Product Moment Correlation yang berfungsi untuk mengidentifikasi hubungan dan memvalidasi hipotesis hubungan dari dua variabel bila datanya sama. (Sugiyono, 2017:228) dengan bantuan IBM SPSS Statistic 22. Sebelum analisa dilakukan, perlunya pengujian asumsi, yakni uji normalitas dan linearitas.

Tujuan dilakukannya uji normalitas ialah untuk mengetahui regresi antara kedua variabel yang diuji menunjukkan hasil distribusi normal atau tidak. (Sugiyono, 2019:76). Hasil terdistribusikan normal apabila  $P > 0,05$ , namun dikatakan distribusi tidak normal jikalau  $P < 0,05$ .

Pengujian linearitas dilakukan untuk mendeteksi apakah kedua variabel tersebut linier ataupun non linier secara signifikan (Priyatno, 2016). Organizational Citizenship Behaviour dan Kepuasan Kerja dikatakan linear kalau  $P < 0,05$ . Kedua variabel bersifat non linear apabila  $P > 0,05$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pelaksanaan Uji Coba

Pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada 4 Desember 2024 sampai dengan tanggal 7 Desember 2024 di PT. Multimas Nabati Asahan. Uji coba dilakukan dengan sampel sebanyak 90 karyawan. Skala disebarkan secara *offline* dengan membagikan angket kuisioner dan dua skala yang di pakai, yakni:

#### 1. Skala Kepuasan Kerja

Sebanyak 40 aitem adalah jumlah aitem yang diuji, uji validitas dikerjakan dengan bantuan IBM SPSS Statistics 22. Sesuai pandangan dari Azwar (2013) menjelaskan jika koefisien validitas  $(r) \geq 0,30$  biasanya dianggap memuaskan, maka hasil dari uji coba validitas membuktikan terdapat 27 dari 40 aitem sah, yakni aitem number **1, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 36, 39**.

Pegujian dilakukan dengan metode Corrected Item Total Correlation, dimana nilai r minimum 0,30, nilai r kisaran **0,300-0,757**. Berdasarkan hasil berikut, disimpulkan bahwa nomor **2, 4, 6, 12, 21, 22, 24, 30, 34, 35, 37, 38, 40** tidak valid. Selanjutnya, dipergunakan teknik Alpha Cronbach untuk uji reliabilitas. Pada skala kepuasan kerja ini, koefisien sebesar **0,904** dapat digunakan sebagai alat pengumpul data..

Tabel 3. Rincian Butir-Butir Skala Kepuasan Kerja yang Sah dan Gugur

No	Dimensi-Dimensi Kepuasan Kerja	Butir-Butir Pernyataan				Total Valid
		Favorable		Unfavorable		
		Sahih	Gugur	Sahih	Gugur	
1	Faktor Finansial	1, 9, 17, 25, 33		5, 13, 29	21, 37	8
2	Faktor Fisik	10, 18, 26	2, 34,	14	6, 22, 30, 38	4
3	Faktor Psikologi	3, 11, 19, 27	35	7, 15, 23, 31, 39		9
4	Faktor Sosial	20, 28, 36	4, 12,	8, 16, 32	24, 40	6
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>27</b>

#### 2. Skala *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Sejumlah 40 aitem adalah jumlah aitem yang diuji, validitas ini dikerjakan dengan bantuan IBM SPSS Statistics 22. Sesuai pandangan dari Azwar (2013) menjelaskan bahwa koefisien validitas  $(r) \geq 0,30$  biasanya dianggap memuaskan, maka hasil dari uji coba validitas membuktikan terdapat 37 dari 40 aitem sah, ialah aitem nomor **1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40**.

Metode *Corrected Item Total Correlation* di pakai dalam uji validitas, aitem sahih yang berasal dari tabel dimana nilai r minimum 0,30, nilai r bergerak dari **0,300-0,629**. Berdasarkan nilai berikut, didapatkan kesimpulan aitem nomor **5, 17, 26** tidak valid. Selanjutnya, untuk uji reabilitas di gunakan teknik *alpha cronbath* didapatkan koefisien realibitas sebesar **0,922** dimana skala ini memadai dipakai sebagai alat pengumpul data penelitian.

**Tabel 4. Rincian Butir - Butir Skala OCB yang Sahih dan Gugur**

No	Dimensi-Dimensi OCB	Butir-Butir Pernyataan				Total Valid
		Favorable		Unfavorable		
		Sahih	Gugur	Sahih	Gugur	
1	<i>Alturism</i>	1, 11, 21, 31		6, 16, 36	26	7
2	<i>Conscientiousness</i>	2, 12, 22, 32		7, 27, 37	17	7
3	<i>Sportsmanship</i>	3, 13, 23, 33		8, 18, 28, 38		8
4	<i>Courtesy</i>	4, 14, 24,34		9, 19, 29, 39		8
5	<i>Civic Virtue</i>	15,25,35	5	10, 20, 30, 40		7
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>37</b>

### Pelaksanaan Penelitian

Penelitian berikutnya dilaksanakan tanggal 18 Desember 2024 hingga 21 Desember 2024 untuk 100 karyawan PT Mitra Agung Sawita Sejati. Pengambilan data dilakukan dengan membagikan angket secara langsung sebanyak 100 angket agar diisi oleh karyawan PT Mitra Agung Sawita Sejati dengan menggunakan skala likert yang dipakai untuk menentukan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan kepuasan kerja. Yang terpakai untuk pengujian OCB terdapat 37 soal dan untuk menentukan Kepuasan Kerja terdapat 27 soal, ditata lagi untuk penelitian seperti tabel dibawah ini.

**Tabel 5. Penomoran Baru Skala Kepuasa Kerja**

No	Dimensi Kepuasan Kerja	Butir – Butir Pernyataan		Jumlah Aitem
		Favourable	Unfavourable	
1.	Faktor Finansial	1, 6, 13, 18, 25	3, 9, 22	8
2.	Faktor Fisik	7, 14, 19	10	4
3.	Faktor Psikologi	2, 8, 15, 20	4, 11, 17, 23, 27	9
4.	Faktor Sosial	16, 21, 26	5, 12, 24	6
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>27</b>

**Tabel 6. Penomoran Baru Skala OCB**

No	Dimensi OCB	Butir – Butir Pernyataan		Jumlah Aitem
		Favourable	Unfavourable	
1.	<i>Altruism</i>	1, 10, 19, 28	5, 15, 33	7
2.	<i>Conscientiousness</i>	2, 11, 20, 29	6, 24, 34	7
3.	<i>Sportsmanship</i>	3, 12, 21, 30	7, 16, 25, 35	8
4.	<i>Courtesy</i>	4, 13, 22, 31	8, 17, 26, 36	8
5.	<i>Civic Virtue</i>	14, 23, 32	9, 18 27, 37	7
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>37</b>

### Hasil Analisis Data

Korelasi *Product Moment Pearson* adalah pendekatan yang diterapkan untuk menganalisis data penelitian berikut. Peneliti menggunakannya untuk mengetahui korelasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja. Pemakaian bantuan *IBM SPSS Statistics 20* digunakan untuk menganalisis korelasi ini.

#### 1. Deskripsi Data Penelitian

##### a. Hipotetik dan Empirik Skala Kepuasan Kerja

Skala kepuasan kerja berjumlah 27 aitem, di mana setiap item mempunyai empat pilihan, yaitu satu sampai empat. Rentang skor item berkisar dari 27 x 1 hingga 27 x

4, yang setara dengan rentang keseluruhan antara 27 hingga 108. Dengan menggunakan mean hipotetik  $[(27+108) : 2]$ , diperoleh nilai rata rata sebesar 67.5. Standar deviasi hipotetik di konteks penelitian dihitung sebagai  $[(108-27) : 6]$ , menghasilkan nilai sebesar 13.5. Dari hasil pengisian kuisioner pada skala kepuasan kerja, ditemukan mean empirik sebesar 82.43 dan standar deviasi sebesar 7.553.

**Tabel 7. Perbandingan Data Empirik dan Hipotetik Kepuasan Kerja**

Variabel	Empirik			SD	Hipotetik			SD
	Min	Max	Mean		Min	Max	Mean	
Kepuasan Kerja	68	105	82.43	7.553	27	108	67.5	13.5

Dalam skala kepuasan kerja memperoleh nilai mean empirik > mean hipotetik yaitu  $82.43 > 67.5$  konklusi yang diperoleh dari kepuasan kerja subjek penelitian lebih tinggi dibanding populasi kebanyakan. Kemudian subjek terbagi kedalam tiga kategori.

**Tabel 8. Kategorisasi Kepuasan Kerja**

$X < (\mu - 1\sigma)$	Rendah
$(\mu - 1\sigma) \leq X < (\mu + 1\sigma)$	Sedang
$X \geq (\mu + 1\sigma)$	Tinggi

Dimana standar deviasi hipotetiknya  $\sigma = (108-27) : 6 = 13.5$ , mean hipotetik  $\mu = (27 + 108) : 2 = 67.5$  merupakan standar deviasi hipotetik. Dari Rumus, didapatkan  $X < (67.5-13.5) = X < 54$ ,  $(67.5-13.5) \leq X < (67.5+13.5) = 54 \leq X < 81$ ,  $X \geq (67.5+13.5) = X \geq 81$ .

**Tabel 9. Kategori Skor Kepuasan Kerja**

No	Pedoman	Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	$X < (\mu - 1\sigma)$	$X < 54$	Rendah	0	0%
2	$(\mu - 1\sigma) \leq X < (\mu + 1\sigma)$	$54 \leq X < 81$	Sedang	41	41%
3	$X \geq (\mu + 1\sigma)$	$X \geq 81$	Tinggi	59	59%
Total				100	100%

Dari analisis tabel 9 yang melibatkan 100 tenaga kerja dalam riset ini, terlihat bahwa sebanyak 41 orang atau 41% menunjukkan kecenderungan kepuasan kerja pada tingkat sedang, sementara 59 orang atau 59% menunjukkan kecenderungan kepuasan kerja pada tingkat tinggi. Dengan merinci data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas subjek penelitian menunjukkan kecenderungan tinggi terhadap kepuasan kerja.

**b. Hipotetik dan Empirik Skala *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)***

Skala OCB berjumlah 37 aitem, di mana setiap aitem mempunyai empat pilihan yaitu dari satu sampai empat. Rentang skor kisaran dari  $37 \times 1$  hingga  $37 \times 4$ , yang setara dengan rentang keseluruhan antara 37 hingga 148. Dengan menggunakan mean hipotetik  $[(37+148) : 2]$ , diperoleh nilai rata rata sebesar 92.5. Standar deviasi hipotetik dalam konteks penelitian ini dihitung sebagai  $[(148-37) : 6]$ , menghasilkan nilai sebesar 18.5. Dari hasil pengisian kuisioner pada skala OCB, ditemukan mean empirik sebesar 119.23 dan standar deviasi sebesar 12.735.

**Tabel 10. Perbandingan Data Empirik dan Hipotetik OCB**

Variabel	Empirik			SD	Hipotetik			SD
	Min	Max	Mean		Min	Max	Mean	
OCB	85	146	119.23	12.735	37	148	92.5	18.5

Pada skala OCB, diperoleh mean empirik lebih dari mean hipotetik adalah  $119.23 > 92.5$  didapatkan kesimpulan subjek penelitian OCB memiliki konklusi lebih tinggi daripada populasinya

Terbaginya subjek kedalam beberapa tingkatan, yakni rendah, sedang, serta tinggi. Berikut ini merupakan tabel kategorisasi.

**Tabel 11. Kategorisasi OCB**

$X < (\mu - 1\sigma)$	Rendah
$(\mu - 1\sigma) \leq X < (\mu + 1\sigma)$	Sedang
$X \geq (\mu + 1\sigma)$	Tinggi

Terdapat  $\sigma = (148 - 37) : 6 = 18.5$ , mean hipotetik  $\mu = (37 + 148) : 2 = 92.5$  sebagai standar deviasi hipotetik penelitian ini. Dari hasil rumus,  $X < (92.5 - 18.5) = X < 74$ ,  $(92.5 - 18.5) \leq X < (92.5 + 18.5) = 74 \leq X < 111$ ,  $X \geq (92.5 + 18.5) = X \geq 111..$

**Tabel 12. Kategori Skor OCB**

No	Pedoman	Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	$X < (\mu - 1\sigma)$	$X < 74$	Rendah	0	0%
2	$(\mu - 1\sigma) \leq X < (\mu + 1\sigma)$	$74 \leq X < 111$	Sedang	23	23%
3	$X \geq (\mu + 1\sigma)$	$X \geq 111$	Tinggi	77	77%
<b>Total</b>				<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan analisis data Tabel 12, hasil penelitian menyatakan bahwasanya dari 100 responden yang terlibat, sebanyak 23 orang atau 23% menunjukkan kecenderungan OCB pada tingkat sedang, sementara 77 orang atau 77% menunjukkan kecenderungan OCB pada tingkat tinggi. Dengan merinci data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas subjek penelitian menunjukkan kecenderungan tinggi terhadap OCB.

**2. Hasil Uji Asumsi Penelitian**

Akan dilakukan uji asumsi diawal sebelum uji hipotesa agar tahu adakah data yang didapatkan terdapat penyimpangan atau tidak. Maka digunakan uji normalitas serta uji linearitas.

**a. Uji Normalitas Sebaran**

Pengujian yang dilakukan menggunakan *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Evaluasi dibuat untuk menentukan nilai signifikansi; apabila nilai  $p > 0.05$ , memperoleh hasil distribusi bersifat normal (Sugiyono, 2019). Variabel Kepuasan Kerja memperlihatkan koefisien KS-Z (*Test Statistic*) = 0.851 dengan Sig (2-tailed) ialah 0.686 ( $P > 0.05$ ). Dengan menerapkan hipotesis satu arah, nilai Sig. 1-tailed ialah 0.343 ( $P > 0.05$ ), menunjukkan kalau variabel Kepuasan Kerja normal. Sama juga untuk uji normalitas *Organizational Citizenship Behavior*, memperoleh KS-Z (*Test Statistic*) = 0.715 dengan Sig (2-tailed) ialah 0.464 ( $P > 0.05$ ). Dalam konteks penggunaan hipotesis satu arah, nilai Sig. 1-tailed ialah 0.232 ( $P > 0.05$ ), menyiratkan bahwasanya data variabel *Organizational Citizenship Behavior* juga mempunyai sebaran ataupun distribusi yang bersifat normal.

**Tabel 13. Hasil Uji Normalitas**

Variabel	SD	KS-Z	Sig.	P	Keterangan
Kepuasan Kerja (Y)	7.554	0.851	0.343	$P > 0.05$	Sebaran Normal
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (X)	12.735	0.715	0.232	$P > 0.05$	Sebaran Normal

**b. Uji Linearitas Hubungan**

Uji linearitas digunakan sebagai metode penelitian. Korelasi linear antara variabel *Organizational Citizenship Behavior* dan kepuasan kerja dilihat signifikan apabila mencakup nilai  $p < 0.05$ . Kedua variabel dari independen dan dependen bersifat linear jikalau memperoleh hasil signifikan. Informasi terkait pengujian ini dapat ditemukan

dalam Tabel 14 yang terlampir.

**Tabel 14. Hasil Uji Linearitas Hubungan**

Variabel	F	Sig	Keterangan
Kepuasan Kerja OCB (X)	16.185	0.000	Linear

Dapat terlihat dari tabel atas menunjukkan hubungan linier dari dua variabel yang diteliti. Ini dapat dimengerti dari hasil yang tercantum sebesar 0.000 ( $p < 0.05$ ), menyimpulkan kalau variabel yang diuji sesuai. Sehingga kesimpulannya adalah dalam konteks analisis korelasi menggunakan metode *Product Moment*, kedua variabel telah memenuhi kriteria yang diperlukan untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

### Hasil Uji Hipotesis

Setelah kedua uji asumsi dilakukan dan telah memenuhi kriteria normal maupun linear, maka tahap berikutnya dilakukan tes hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui adanya hubungan dari dua variabel. Hipotesisnya ialah adanya korelasi antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Mitra Agung Sawita Sejati. Artinya, semakin tinggi nilai OCB karyawan, berdampak pada kepuasan kerja karyawan tersebut juga cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila nilai OCB karyawan rendah, maka tingkat kepuasan kerja karyawan tersebut kemungkinan akan rendah.

Teknik analisis data menggunakan metode *Pearson Product Moment*. Hasil menunjukkan nilai yang diperoleh yaitu 0.349 dengan tingkat signifikansi 0.000 ( $p < 0.05$ ). Dapat diindikasikan terdapat hasil signifikan antara OCB dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. Mitra Agung Sawita Sejati. Melalui penjelasan tersebut, kesimpulannya yaitu hipotesis penelitian ini dapat diterima

**Tabel 15. Korelasi antara OCB dengan Kepuasan Kerja Karyawan**

Analisis	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikansi (p)
Korelasi	0.349	0.000

Kesimpulan dari tabel diatas, nilai R Square sebesar 0.122. Hal berikut diindikasikan kalau adanya keterkaitan antara OCB terhadap Kepuasan Kerja yaitu 12.2%, sisa 87.8% sisanya berasal dari faktor – faktor lain.

**Tabel 16. Sumbangan Efektif**

R	<i>R Square</i>	Sumbangan Efektif
0.349	0.122	12.2%

### Pembahasan

Dari riset yang melibatkan 100 responden, yang merupakan karyawan di PT. Mitra Agung Sawita Sejati sebagai subjek penelitian, ditemukan hasil yang menunjukkan adanya korelasi positif signifikan dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kepuasan kerja. Nilai korelasi Pearson yang diperoleh adalah  $r = 0.349$ , memperoleh hasil signifikan (Sig) sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Dari hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwasanya makin tinggi OCB seseorang, maka tingkat kepuasan kerja juga makin tinggi. sebaliknya, makin rendah OCB, maka tingkat kepuasan kerja seseorang juga akan makin rendah.

Hasil dari riset terdahulu, memiliki hasil yang sama dengan riset ini yaitu riset yang dilakukan oleh Enita Rosmika (2023), yang meneliti pengaruh OCB, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan terhadap 417 karyawan yang bekerja di PT. Contect Jaya Medan dan menggunakan 83 orang responden yang diambil dari teori Gay, yaitu 20 persen dari populasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa OCB memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berperan sebagian terkait hubungan diantara OCB dengan kinerja karyawan.

Hasil penelitian koefisien determinasi R Square ( $R^2$ ) yaitu 0.122, yang mengindikasikan bahwasanya terdapat sumbangan efektif yaitu 12.2 persen dari *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Mitra

Agung Sawita Sejati. Sebanyak 87.7 persen hasil variabilitas OCB menunjukkan aspek - aspek lain yang tidak berkaitan pada riset ini.

Peneliti melakukan penelitian pada PT. Mitra Agung Sawita Sejati dan memperlihatkan karyawan yang mempunyai kepuasan kerja rendah adalah 0. Fenomena ini disebabkan karena adanya kesadaran dari pihak perusahaan terkait dengan ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan yang bekerja di PT. MASS. Pihak atasan mulai menyadari bahwa adanya ketidakpuasan yang ditunjukkan oleh sebagian

karyawan, dengan cara mengeluh dan melakukan protes. Oleh karena itu, pihak atasan berusaha untuk memenuhi kebutuhan karyawan dengan adil dan setara, serta memberikan kesempatan untuk para karyawan mengutarakan pendapat. Hal ini menunjukkan tingginya faktor psikologi yang mana pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan minat dan bakat, adanya perasaan dihargai dan diakui atas kontribusi dalam pekerjaan, keterlibatan dan memiliki inisiatif.

Dilanjutkan dengan kategorisasi tingkat sedang, hasil menunjukkan terdapat sebanyak 41 responden atau sekitar 41 persen. Dalam dimensi kepuasan kerja, faktor fisik dan sosial tidak menjadi prioritas utama bagi para karyawan di PT. MASS. Terlihat dari perilaku karyawan dari segi faktor fisik, seperti jenis pekerjaan yang diberikan, fasilitas dan perlengkapan yang diberikan perusahaan, ruangan dan pencahayaan, serta kondisi kesehatan karyawan. Bagi karyawan PT. MASS, perusahaan mampu memenuhi fasilitas dan pekerjaan yang sesuai dengan bidang masing-masing karyawan, namun terkadang mungkin ada sedikit kekurangan fasilitas yang masih dapat dimaklumi serta terkadang membantu rekan kerja lain yang bukan sesama bagiannya. Kemudian dari faktor sosial menunjukkan bahwa adanya hubungan interaksi yang baik antara sesama rekan kerja ataupun atasan, tetapi terkadang adanya perbedaan pendapat yang membuat hubungan menjadi sedikit kurang nyaman.

Sebanyak 59 responden (59 persen) tenaga kerja memperoleh kepuasan kerja tahap tinggi. Terdapat dua aspek yang mendominasi. Terdapat dua dimensi yang mendominasi, yaitu faktor psikologi dan finansial. Faktor psikologi menunjukkan bahwa adanya kepuasan karyawan yang dikarenakan pekerjaan yang diperoleh sesuai dengan keterampilan mereka, ketentraman dalam bekerja, adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi, dan memiliki pemahaman dan pencapaian yang jelas. Dilanjutkan dengan faktor finansial yang dapat terlihat dari kepuasan karyawan akan gaji, jaminan sosial, promosi, serta tunjangan yang diberikan oleh perusahaan.

Dalam penelitian lebih lanjut, peneliti menginvestigasi tingkat OCB pada karyawan PT. Mitra Agung Sawita Sejati. Dari 100 responden yang terlibat, hasil menunjukkan bahwa tidak ada karyawan yang memiliki OCB yang rendah. Hal ini terjadi karena adanya karyawan PT. Mitra Agung Sawita Sejati memiliki tingkat *courtesy* tinggi. Kejadian berikut dipantau dari penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa karyawan lebih mengutamakan dalam menjalin hubungan yang baik dengan

sesama rekan kerja, dimulai dari berperilaku sopan, saling menghargai hak dan pendapat sesama rekan.

Kemudian, hasil penelitian menunjukkan sebanyak 23 orang atau diperkirakan sebanyak 23 persen dari total orang memperlihatkan perilaku OCB karyawan PT. MASS berada di posisi menengah atau sedang. Terlihat dari beberapa tenaga kerja menunjukkan rasa peduli dan bertanggung jawab pada organisasi atau perusahaan (*civic virtue*) meskipun terkadang terlihat karyawan kurang inisiatif dan berkomitmen dalam pengembangan perusahaan. Kemudian, disertai karyawan yang memiliki perilaku untuk melampaui ekspektasi perusahaan, seperti sikap disiplin, tanggung jawab dan ketelitian, namun hanya dilakukan ketika adanya atasan yang sedang memantau karyawan (*Conscientiousness*). Disertai dengan altruism yang menunjukkan bahwa karyawan PT. MASS tidak bersedia lebih mengutamakan kepentingan karyawan lain daripada diri sendiri, namun masih tetap akan membantu karyawan lain apabila sesama rekan mengalami kesulitan.

Dilihat dari kategorisasi *Organizational Citizenship Behaviour* pada tingkat tinggi, ternyata terdapat sebanyak 77 responden atau 77 persen. Kedua dimensi OCB yang dominan pada kelompok ini adalah *Courtesy* dan *Sportmanship*. Hal ini dapat terlihat dari *courtesy* yang menunjukkan perilaku karyawan yang lebih mengutamakan hubungan yang baik dengan sesama rekan dengan cara berperilaku baik, sopan, saling menyapa, menghormati dan menghargai satu sama lain dari segi memberi pendapat, solusi, atau pencapaian yang diperoleh, serta berusaha untuk menghindari masalah dengan rekan kerja. Selain itu, dari segi *sportmanship*, perilaku karyawan menunjukkan adanya rasa toleransi yang tinggi, bersikap adil, jujur, memberi pujian dan apresiasi, menerima keputusan atau perubahan dengan sikap positif.

Dari riset yang dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa ditemukannya korelasi signifikan antara OCB dan kepuasan kerja. Dapat terlihat dari para tenaga kerja yang menunjukkan jikalau nilai OCB tinggi maka tingkat kepuasan kerja juga akan memperoleh hasil tinggi, seperti dengan adanya rasa toleransi yang tinggi dan menjalin hubungan yang baik antar sesama rekan. Sebaliknya, pekerja yang memiliki OCB yang rendah akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah juga. Penelitian ini memberikan pemahaman mengenai bagaimana nilai *Organizational Citizenship Behaviour* dapat menumbuhkan rasa kepuasan pada karyawan.

## KESIMPULAN

Uraian penelitian yang telah dilaksanakan di atas untuk meneliti *Organizational Citizenship Behavior* dan tingkat kepuasan kerja karyawan pada karyawan di PT. Mitra Agung Sawita Sejati memperoleh hasil nilai Pearson Correlation yakni 0.349 disertai dengan signifikansi (p-value) 0.000 ( $p < 0.05$ ). Disimpulkan bahwa korelasi di antara dua variabel tersebut memiliki hasil yang signifikan serta bersifat positif, serta menunjukkan koefisien determinasi variabel OCB dan kepuasan kerja bernilai 0.122 yang memiliki arti kalau OCB berkontribusi sebanyak 12.2% terhadap kepuasan kerja dan 87.8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

## REFERENSI

- Anwar. (2021). Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan, *Jurnal Instusi Politeknik Ganesha Medan Juripol*, 4(1), 35 - 46. DOI: <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.10963>.
- Azwar, S. (2013). *Penyusunan skala Psikologi* (2). Pustaka Belajar
- Fadillah, D., Dimala C. P., & Hakim A. R. (2024). Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Operator Gardu Induk, *Jurnal Psikologi Malahayati*, 6(1), 126 - 133. DOI: <https://doi.org/10.33024/jpm.v6i1.10677>
- Hadi U. & Agriesta D (2022, Agustus 22). Gaji Tak Dibayar Sesuai UMK, Buruh Pabrik Karung Plastik Demo di Kantor Bupati Nganjuk. Kompas. <https://surabaya.kompas.com/read/2022/08/22/160027678/gaji-tak-dibayar-sesuai-umk-buruh-pabrik-karung-plastik-demo-di-kantor?page=all>
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT Buku Seru.
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (2).
- Hasibuan M.S.P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Revisi)*. Bumi Aksara.
- Laksono, A.L., Kusumastuti, W., & Esterina, M. (2023). Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* dan Syukur Terhadap Kepuasan Kerja, *Journal of Psychosociopreneur*, 2(1), 1 - 8. DOI: <https://doi.org/10.37729/jpsp.v2i1.3520>.
- Lestari, E.R., & Ghaby, N.K.F. (2018). Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan, *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 7(2), 116 - 123. DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.industria.2018.007.02.6>.

- Lukito, R. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Produksi PVC di UD. Untung Jaya Sidoarjo. *Agora*, 8(2), 1–9. DOI: <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/10599>
- Muhdar, H.M., (2015). Organizational Citizenship Behaviour (OCB). Rahma, S. Organizational Citizenship Behaviour Perusahaan. (10 - 40). Sultan Amai Press.
- Priyanto D. (2016). Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS (Cet. 1). Yogyakarta: Gava Media.
- Rosmika E. (2023). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan Juripol*, 6(2), 1 – 13. DOI : <https://doi.org/10.33395/juripol.v6i2>
- Setiani, T. I., & Hidayat, A. S. (2020). Pengaruh Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perusahaan Daerah Air Minum. *Forum Ekonomi*, 22(1), 123–129. DOI : <https://doi.org/10.30872/jfor.v22i1.6240>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. ALFABETA
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D (Ed. 2; Cet.1). Bandung: ALFABETA.
- Sutrisno, Edy. (2016) . Manajemen Sumber Daya Manusia (Cet. 8). Jakarta: Kencana.
- Tangkilisan, H.N.S.(2005). Manajemen Publik (Cet. 1). Jakarta: Grasindo.
- Triyanto, A., & Santosa, T.E.C. (2009). Organizationap Citizenship Behaviour (OCB) dan Pengaruhnya terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan, *Jurnal Manajemen*, 7(4), 1 - 13. DOI: <https://doi.org/10.28932/jmm.v8i2.191>. Yogyakarta : BPFE
- Yusuf, A.M.( 2014). Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. (3.3). Kencana.