

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA CV DIAR RAHMA (Studi Pada Karyawan CV Diar Rahma Wonosari)

Yulius Andre Nastyoko

Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta

Andreyuliuss96@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan peneliti adalah untuk menguji variabel kepuasan kerja, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui organizational citizenship behavior sebagai variabel intervening pada CV Diar Rahma Wonosari. Sampel diambil dengan metode *population sampling*. Dari 82 kuesioner yang didistribusikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, dan adanya pengaruh positif dan signifikan pada variabel Lingkungan Kerja dengan OCB, variabel Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, adanya pengaruh negatif dan tidak signifikan pada variabel Lingkungan Kerja dengan Kinerja Karyawan, OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan, Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dimediasi perilaku OCB mempunyai pengaruh, signifikan selain itu juga adanya pengaruh signifikan pada variabel Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di mediasi perilaku OCB.

Kata Kunci : Kepuasan Lingkungan Kerja, Organizational Citizenship Behavior, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

The objective of the researcher is to examine the variables of job satisfaction, work environment on employee performance through organizational citizenship behavior as an intervening variable on CV Diar Rahma Wonosari. Samples were taken by population sampling method. From 82 questionnaires distributed. Research results show that Job Satisfaction variable has positive and significant effect on OCB, and there is a positive and significant influence on the Work Environment variable with OCB, Job Satisfaction variable has a positive and significant effect on employee performance, there is a negative and insignificant influence on the Work Environment variable with Performance Employees, OCB has a positive and significant effect on employee performance, Job Satisfaction on Employee Performance mediated by OCB behavior has a significant influence, besides that there is also a significant influence on the Work Environment variable on Employee Performance in mediating OCB behavior.

Keywords: Work Environment Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan. Setiap organisasi selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan. Kinerja masih merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak manajemen, sehingga manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu ukuran kinerja karyawan adalah kemampuan intelektual, yang didukung dengan kemampuan menguasai, mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain (Martin dalam Fitriastuti, 2013). Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan agar kinerja karyawan didalam perusahaan CV Diar Rahma bisa maksimal. Beberapa faktor tersebut terdiri dari kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan organizational citizenship behavior (OCB). Beberapa faktor tersebut saling berpengaruh dalam meningkatkan kinerja para karyawan yang ada didalam CV Diar Rahma Wonosari.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

KEPUASAN KERJA

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins dan Judge dalam Darmawati 2013). (Rejeki dalam Sri Wahyudi & Sudibya, 2016), menyatakan kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbedabeda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

LINGKUNGAN KERJA

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dia emban atau yang menjadi tanggung jawabnya (Mega dalam Prasasti & Yuniawan, 2017). Menurut (Parlinda dalam Prasasti & Yuniawan, 2017) kondisi kerja adalah keadaan dimana tempat kerja yang baik meliputi lingkungan fisik dan lingkungan non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, aman, tenang dan lain sebagainya. Apabila kondisi kerja baik maka hal tersebut dapat memicu timbulnya kepuasan bagi karyawan yang pada akhirnya dapat memberikan pengaruh positif, begitupun sebaliknya, apabila kondisi kerja burk maka karyawan tidak akan mempunyai kepuasan dalam bekerja.

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan (volunteer) untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag & Resckhe dalam Fitriastuti, 2013).

KINERJA KARYAWAN

Kinerja adalah hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misal standar, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama (Agustina dalam Sri Wahyudi & Sudibya, 2016). Sedangkan kinerja menurut (Mangkunegara dalam Septalia 2010) merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang didasari oleh sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerja sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kepuasan kerja terhadap *Organization citizenship behavior*.

Hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terdapat dalam literatur-literatur mengenai organisasi, antara lain oleh (Organ dan Smith et al., 1983) Kepuasan kerja merupakan determinan penting yang mendorong seseorang memperlihatkan perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB), disebabkan karena individu-individu yang mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, akan cenderung memaknai pekerjaan dan tugas-tugas yang ia laksanakan dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi.

H1 : Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organization citizenship behavior*.

Lingkungan kerja terhadap *Organization citizenship behavior*

Lingkungan kerja menciptakan kenyamanan tinggi bagi karyawan. Kenyamanan yang tercipta dari lingkungan kerja ini berpengaruh terhadap kesungguhan karyawan dalam bekerja sehingga mendorong karyawan untuk bisa bekerja lebih baik karena dukungan lingkungan (Budiyanto dan Oetomo, dalam Rahajaan et al 2013).

H2 : Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organization citizenship behavior*.

Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Hasil penelitian dari (McNeese-Smith Putrana, 2016) menunjukkan hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasional merupakan variabel independen yang berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

H3 : Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan

Menurut (Nitisemito dalam Prasasti & Yuniawan, 2017) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja yang nyaman akan mampu meningkatkan komitmen organisasional karyawan. Sebaliknya lingkungan kerja yang kurang nyaman akan mengakibatkan menurunnya komitmen organisasi karyawan.

H4 : Pengaruh Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover intention* .

***Organization citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan**

Karyawan Menurut (Robbins dan Judge dalam Septalia 2016) , fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain

H5 : *Organization citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui *Organization citizenship behavior* sebagai variabel intervening

Penelitian yang dilakukan oleh (Putrana et al., 2016) menunjukkan bahwa perilaku positif karyawan atau anggota organisasi yaitu melalui OCB mampu mendukung kinerja individu dan kinerja organisasi untuk perkembangan organisasi yang lebih baik.

H6 : Kepuasan kerja secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada organisasi melalui *Organization citizenship behavior*.

Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *Organization citizenship behavior* sebagai variabel intervening.

Lingkungan kerja menciptakan kenyamanan tinggi bagi karyawan. Kenyamanan yang tercipta dari lingkungan kerja ini berpengaruh terhadap kesungguhan karyawan dalam bekerja sehingga mendorong karyawan untuk bisa bekerja lebih baik karena dukungan lingkungan (Alif, 2015)

H7 : Lingkungan kerja secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada organisasi melalui *Organization citizenship behavior*.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan semua pegawai di CV Diar Rahma sebagai populasinya. Menurut (Arikunto, 2006) penentuan pengambilan sampel apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Maka teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *population sampling*, dimana seluruh populasi menjadi sampel penelitian. Berdasarkan pendapat tersebut, maka peneliti mengambil semua populasi untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Sehingga sampel penelitian ini adalah berjumlah 82 orang karyawan CV Diar Rahma. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan kuisioner dan mengolah data primer, pengukuran pengaruh variabel menggunakan uji normalitas, tes hipotesis, dll

Tabel 1. Indikator Variabel

Kepuasan kerja	Lingkungan Kerja	<i>Organization citizenship behavior</i>	Kinerja Karyawan
Pekerjaan itu sendiri Atasan Teman Kerja Promosi Gaji/Upah	Suasana Kerja Rekan Kerja Fasilitas Kerja	Sikap mementingkan orang lain, Medengarkan kata hati/bersungguh-sungguh, Sportivitas Kesopanan Kebijakan sipil	Kuantitas Kualitas Ketepatan waktu Kehadiran Kemampuan Kerjasama
(Luthans dalam Soegandhi et al)	(Nitisemito dalam Dewi, 2015)	(Organ dalam Soegandhi et al., 2013)	(Rahayu, 2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagian besar responden pada CV Diar Rahma Wonosari adalah Laki-laki (80%), perempuan (20%) (tabel 3). Mayoritas para responden berusia 20-30 tahun (39%) berdasarkan pendidikan terakhir paling banyak adalah SLTA/Sederajat (36,6%). Dan berdasarkan lama bekerja semua bekerja selama 1-5 tahun (100%)

Tabel 3. Karakteristik Responden

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Jenis Kelamin		
Perempuan	10	20%
Laki-Laki	72	80%
Umur		
<20 tahun	4	4,9%
20-30 tahun	32	39%
31-40 tahun	14	17%
41-50 tahun	24	29,3%
>50	8	9,8%
Pendidikan		
SD	12	14,6
SLTP	28	34,1
SLTA (Sederajat)	30	36,6%
S1/S2/S3	12	14,6%
Lama Bekerja		
1-5 tahun	82	100%

Tabel 2 dan 3 menunjukkan model regresi tidak mengalami multikolonieritas (*tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10.000), tidak mengalami heteroskedastisitas dan data terdistribusi normal (*Kolmogorov-Smirnovtest* memiliki *asympt sig* > 0,05). Dengan demikian ketiga model regresi memenuhi persyaratan untuk diuji regresi.

Tabel 3. Asumsi Klasik Tahap I

Mdl.	Variabel		Normalitas	Heteroskedastisitas	Multikolonieritas	
	Bebas	Terikat	Sig.	Sig.	Tol.	VIF
1	KK	OCB	0,200	0,121	0,921	1,086
	LK			0,729		
2	KK	Kin	0,200	0,742	0,882	1,133
	LK			0,197		
	OCB			0,718		

Hasil pengujian dari tabel 4 menunjukkan bahwa H1 diterima karena 0,188 dan *sig.* 0,040/2=0,020 < 0,05. H2 diterima karena 0,415 dan *sig.* 0,000/2=0,000 < 0,05. H3 diterima karena 0,116 dan *sig.* 0,000/2=0,00 < 0,05. H4 ditolak karena 0,375 dan *sig.* 0,656/2=0,328 > 0,05. H5 diterima karena 0,340 dan *sig.* 0,002/2=0,001 < 0,05. H6 dan H7 diterima karena kepuasan kerja lingkungan kerja tidak dapat berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan.

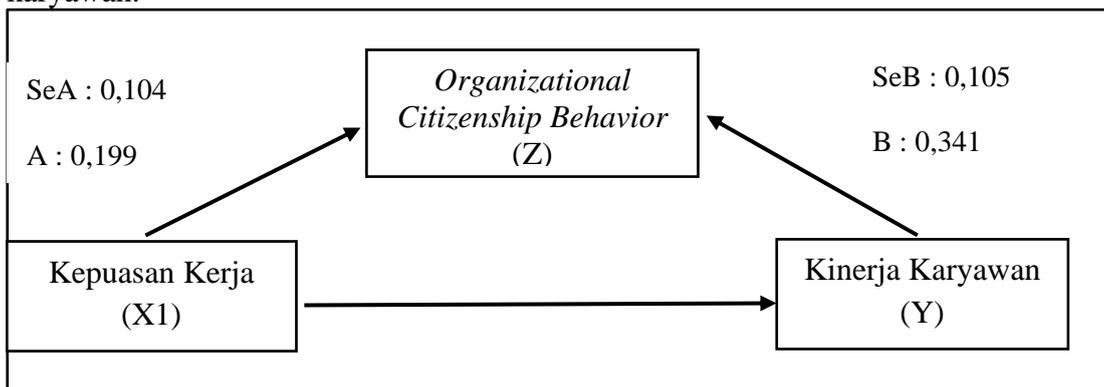
Tabel 4. Pengujian Hipotesis

Hip.	Variabel		Stand. Coeff.		Koeff. Detr.	
	Bebas	Terikat	Beta	T	Sig.	Adj. R Sq
H1	KK	OCB	0,188	1,842	0,040	0,718
H2	LK		0,415	4,091	0,000	
H3	KK	Kin	0,375	3,890	0,000	0,636
H4	LK		0,046	0,464	0,656	
H5	OCB		0,340	3,253	0,002	

Pengaruh kepuasan kerja dan Lingkungan kerja terhadap OCB memiliki *adjusted R square* sebesar 71,8%, sisanya 28,2% dipengaruhi faktor lain diluar model penelitian ini. Pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja dan OCB terhadap kinerja karyawan memiliki *adjusted R square* sebesar 63,6%, sisanya 36,4% dipengaruhi faktor lain diluar model penelitian ini.

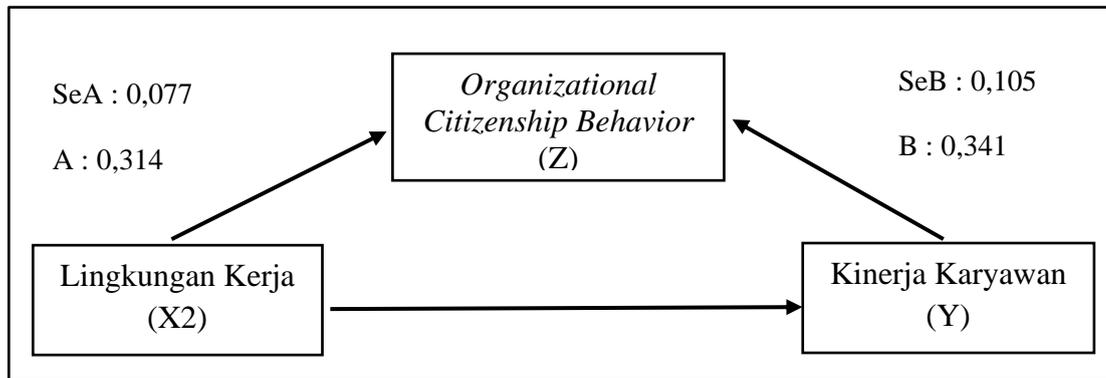
Sobel Tes

Dari gambar diatas hasil perhitungan sobel test diatas mendapatkan nilai *One-tailed probability* sebesar 0,049 dengan tingkat signifikan 5%, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa $0,049 < 0,05$ jadi dapat dikatakan bahwa OCB mampu memediasi Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan.



Sobel test statistic : 1,648
 One-tailed probability : 0,049
 Two-tailed probability : 0,099

Dari hasil perhitungan sobel test diatas mendapatkan nilai *One-tailed probability* sebesar 0,005 dengan tingkat signifikan 5%, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa $0,005 < 0,05$ jadi dapat dikatakan bahwa OCB mampu memediasi Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan.



PEMBAHASAN

Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) pada variabel Kepuasan kerja memiliki nilai t hitung sebesar 1,842 yang mana lebih besar dari t tabel nya yaitu sebesar 1,664 dan nilai probabilitas variabel kepuasan kerja sebesar $0,040/2 < 0,05$ (kurang dari nilai α) hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior*. Berdasarkan hasil pengujian uji hipotesis secara parsial (uji t) pada variabel lingkungan kerja memiliki nilai t hitung sebesar $4,091 > 1,664$ dan nilai probabilitas variabel lingkungan kerja adalah $0,000/2 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja karyawan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan atau berpengaruh langsung terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior*. Berdasarkan hasil pengujian uji hipotesis secara parsial (uji t) pada variabel kepuasan kerja memiliki nilai t hitung sebesar $3,890 > 1,664$ dan nilai probabilitas variabel kompensasi adalah $0,000/2 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan atau berpengaruh secara langsung terhadap variabel kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian uji hipotesis secara parsial (uji t) pada variabel kepuasan kerja memiliki nilai t hitung sebesar $0,447 < 1,664$ dan nilai probabilitas variabel kepuasan kerja adalah $0,656 > 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan berpengaruh tidak signifikan atau tidak berpengaruh secara langsung terhadap variabel kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian uji hipotesis secara parsial (uji t) pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* memiliki nilai t hitung sebesar $-3,253 > 1,664$ dan nilai probabilitas variabel konflik peran adalah $0,002/2 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang signifikan ini menunjukkan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi menyebabkan meningkatnya. Maka karyawan yang memiliki OCB akan meningkatkan kinerjanya. Dengan demikian OCB dapat memediasi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan olah data menggunakan sobel tes dengan nilai *One-tailed probability* sebesar 0,049 dengan tingkat signifikan 5%, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa $0,049 < 0,05$ jadi dapat dikatakan bahwa OCB mampu memediasi Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian OCB dapat memediasi lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan olah data menggunakan sobel tes dengan nilai *One-tailed probability* sebesar 0,005 dengan tingkat signifikan 5%, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa $0,005 < 0,05$ jadi dapat dikatakan bahwa OCB mampu memediasi Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut :

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan CV Diar Rahma. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan CV Diar Rahma.

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan CV Diar Rahma. Terdapat pengaruh yang negatif dan tidak signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan CV Diar Rahma. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan pada karyawan CV Diar Rahma. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh variabel *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan CV Diar Rahma. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh variabel *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan CV Diar Rahma.

Saran

Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu informasi bagi perusahaan untuk memberikan kepuasan kerja yang lebih baik lagi pada semua karyawan pada CV Diar Rahma. Selain itu dengan penelitian ini perusahaan juga diharapkan untuk meningkatkan lingkungan kerja yang lebih baik agar karyawan mampu bekerja dengan maksimal sehingga kinerja karyawan juga mampu membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang dimiliki oleh perusahaan. Dalam penelitian ini, penilaian karyawan terhadap lingkungan kerja kurang baik sehingga perlu adanya evaluasi dari perusahaan agar dapat meningkatkan kenyamanan dan menciptakan ketenangan terhadap para karyawan ketika melakukan pekerjaan. Selain itu diharapkan adanya manajemen waktu yang lebih baik lagi bagi perusahaan dan juga karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka. Hal ini perlu diperbaiki karena ada beberapa karyawan yang merasa pekerjaan mereka tertunda atau tidak bisa selesai tepat waktu. Hal ini bisa menghambat kinerja karyawan walaupun sebagian besar karyawan sudah merasa kinerja mereka baik.

Bagi Akademisi

Bagi para akademisi diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa lebih divariasikan kembali untuk dapat dikembangkan pada variabel-variabel lainnya. Selain itu diharapkan para peneliti mampu memberikan hasil yang lebih baik dan mendetail terhadap variabel-variabel yang akan diteliti. Diharapkan juga mungkin peneliti bisa melakukan penelitian dengan jumlah responden yang lebih banyak lagi pada perusahaan yang mungkin lebih besar atau yang sudah berbentuk PT atau bahkan PT Terbuka (Tbk).

DAFTAR PUSTAKA

- Alif, (Abda). (2015). Pengaruh Motivasi Kerja, Pengembangan Karir Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (Ocb)* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Terminal Lpg. MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, 5(2), 152573.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Tindakan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmawati, A., Hidayati, L. N., & Herlina S, D. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Arum Darmawati, Lina Nur Hidayati, & Dyna Herlina S. *Jurnal Ekonomia*, 9, 8.

- Fitriastuti, T. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 103–114.
- Prasasti, V. T., & Yuniawan, A. (2017). Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Management*, 6(2005), 1–14.
- Putrana, Y., Fathoni, A., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Gelora Persada Mediatama Semarang. *Journal Of Management*, 2(2), 1–14. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/522/508>
- Septalia, L., Setyowati, T., S, W. E., Faila, D., Hartatri, S., Ekonomi, F., Manajemen, J., & Muhammadiyah, U. (n.d.). ABSTRAK Penelitian ini berjudul “ Pengaruh Karakteristik Individu , Pengalaman Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan Pusat Penelitian Kopi dan Kakao Indonesia (Puslitkoka) Jember ”. Penelitian ini bertujuan untuk menget.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). *Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents*. *Journal of Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.4.653>
- Soegandhi, V. M., Sutanto, E. M., & Setiawan, R. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim. Volume 1. Nomor 1. Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen. Universitas Kristen Petra. *Jurnal AGORA*, 1(1).
- Sri Wahyudi, N., & Sudibya, I. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Pada Kinerja Karyawan Di Natya Hotel, Kuta Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(2), 870–897.