

PENGARUH KOMITMEN AFEKTIF, KOMITMEN BERKELANJUTAN DAN KOMITMEN NORMATIF TERHADAP ORGANIZATIONAL CITICENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN SPBU 44.502.12 SEMARANG

Panggung Joko Susilo¹⁾, Maria M Minarsih²⁾, Moh Mukeri Warso³⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan bisnis Universitas Pandanaran Semarang

^{2), 3)} Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan bisnis Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRACT

SPBU industry now faced with the situation of intense competition and rapid change in business dynamics. As evidenced by a large number of SPBU at Seamrang Area. Some behavior that is done in companies today not only appropriate role behavior, but more expected to bring up the Organizational Citizenship Behavior (OCB). Organizational Citizenship Behavior (OCB) is an attitude arising among them due to its high organizational commitment. Therefore, by increasing organizational commitment affect Organizational Citizenship Behavior (OCB) among employees. This purpose of this study aims to analyze the influence of organizational commitment on the Organizational Citizenship Behavior (OCB).

This study was performed using multiple linear regression analysis with SPSS 20. The sample in this research are permanent employees which amounts to 44 respondents by the census method. Methods of data collection in this study was through a questionnaire that distributed to 44 employees in SPBU 44-502-12 Pudak Payung.

The analysis showed that variable organizational commitment have a positive affect on Organizational Citizenship Behavior. The coefficient of determination indicates Adjusted R Square of 0,477. The results of the determination coefficient indicates that the contribution of organizational commitment in influencing Organizational Citizenship Behavior is 47,73% while the remaining 52,27% is influenced by other variables. It can be conclude that, organizational commitment have a strong influence in affecting Organizational Citizenship Behavior.

Keywords: *Organzational Commitment, Organizational Citizenship Behavior*

ABSTRAK

Industri SPBU sekarang dihadapkan dengan situasi persaingan yang ketat dan perubahan yang cepat dalam dinamika bisnis. Terbukti dengan sejumlah besar outlet ritel di Seamrang Area. Beberapa perilaku yang dilakukan di perusahaan saat ini tidak hanya perilaku peran yang tepat, tetapi lebih diharapkan untuk membuka Kewarganegaraan Perilaku Organisasi (OCB). Organizational

Citizenship Behavior (OCB) merupakan sikap Transaksi antara mereka karena komitmen organisasi yang tinggi. Oleh karena itu, dengan meningkatkan komitmen organisasi Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) antara karyawan. Tujuan studi ini ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi pada Kewarganegaraan Perilaku Organisasi (OCB).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS 20. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan tetap yang berjumlah 44 responden dengan metode sensus. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melalui kuesioner yang dibagikan kepada 44 karyawan di gerai ritel 44-502-12 Puduk Payung.

Analisis Menunjukkan bahwa komitmen organisasi variabel memiliki Mempengaruhi positif terhadap Organizational Citizenship Behavior. Koefisien determinasi menunjukkan Adjusted R Square 0.477. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kontribusi komitmen organisasi Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior adalah 47,73% sedangkan sisanya 52,27% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini dapat disimpulkan bahwa, komitmen organisasi, memiliki pengaruh yang kuat dalam mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior.

Kata Kunci : OCB , Perilaku Individu, Komitmen Organisasi

PENDAHULUAN

1. Perkembangan perkotaan mengalami peningkatan yang cukup signifikan sebagai bagian dari pemenuhan kebutuhan penduduknya yang juga semakin tinggi pertumbuhannya. Menurut Triasmoro (1998), perkembangan perkotaan di kota Semarang saat ini telah mencapai kawasan pinggir. Kawasan pinggir di kota Semarang memiliki banyak potensi untuk bisa dikembangkan dengan berbagai sektor potensial. Ketika variabel jumlah penduduk

dan pertumbuhan perekonomian tidak mempunyai hubungan yang kuat, akan ada kecenderungan kenaikan yang selalu diikuti oleh kenaikan kendaraan bermotor (Budiharjo, 1993). Saat ini jumlah SPBU di Jateng — DIY sudah lebih dari 640 unit. Untuk wilayah Semarang sendiri jumlahnya saat ini ada 57 SPBU, dan saat ini sudah ada beberapa SPBU di Semarang yang sudah di tutup, yakni SPBU di jalan Pemuda, Kaligarang, Kaliwiru dan Puduk Payung dan apabila

tidak ada penataan lebih lanjut akan lebih banyak lagi SPBU-SPBU yang menyusul tutup karena kalah bersaing. biasanya SPBU yang tutup tersebut tidak masuk dalam program Pertamina Way, sehingga margin yang diperoleh hanya Rp. 180/liter, berbeda dengan SPBU yang mengikuti program Pertamina Way, margin yang diperoleh bisa mencapai Rp. 200 — 215/liter, dan juga selain karena tidak masuk program Pertamina Way, SPBU yang tutup, permodalan mereka kurang kuat dan jarak antara satu SPBU dengan SPBU lain saling berdekatan. Jadi untuk SPBU yang omsetnya masih di bawah 20 ton per hari kalau bisa jangan berdekatan lokasinya jika ada pembangunan SPBU yang baru, karena hal ini penting untuk melindungi kelangsungan hidup SPBU dan para pekerjanya. Industri SPBU saat ini dihadapkan pada situasi persaingan yang ketat dan perubahan dinamika bisnis yang cepat. Salah satu upaya untuk menjaga persaingan adalah tetap

menjaga kelayaknitasan karyawan karena karyawan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam setiap kegiatan perusahaan. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Menghadapi permasalahan diatas memberi pertanyaan kepada pihak pengelola SPBU untuk menganalisa permasalahan yang sering terjadi. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan salah satu sikap yang penting dimiliki seorang karyawan, yang menurut Organ (1995) adalah perilaku kerja individu yang bermanfaat bagi organisasi namun tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem reward. Penelitian ini berusaha memperluas pemahaman mengenai pengaruh komitmen organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan SPBU 44-502-12 Puduk Payung Semarang yang berlokasi di jalan berkantor Perintis Kemerdekaan Taman

Unyil Semarang. Peran komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* sangat penting tidak terkecuali pada karyawan SPBU. Berdasarkan pembahasan diatas dapat dijadikan suatu permasalahan penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis ulang dengan mengambil judul : "Analisis Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap **Organizational Citizenship Behavior (Studi pada Karyawan SPBU 44-502-12 Puduk Payung Kantor Perwakilan Semarang)**".

2. Rumusan masalah dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:
 1. Bagaimana pengaruh komitmen afektif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
 2. Bagaimana pengaruh komitmen kelanjutan

terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?

3. Bagaimana pengaruh komitmen normative terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?

3. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan SPBU SPBU 44-502- 12 perwakilan Puduk Payung Semarang.

TINJAUAN PUSTAKA

1. *Organizational Citizenship Behavior*
Konsep *Organizational Citizenship Behavior* pertama kali diutarakan oleh Dennis W. Organ pada tahun 1983. Menurut Organ (1988:4) dalam Podsakoff et al (2000) *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku individu yang diskresioner, tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem reward formal,

tetapi secara agregat meningkatkan fungsi efektif organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi individu dalam melakukan pekerjaan yang mendalam melebihi tuntutan organisasi atau yang diwajibkan oleh organisasi. Menurut Robbins (2006), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

2. Komitmen Organisasi

Di lingkungan kerja saat ini, karyawan diharuskan senantiasa meningkatkan dan mengembangkan kemampuan diri agar dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Robbins (2006) berpendapat bahwa, komitmen pada organisasi keadaan di mana karyawan mengaitkan dirinya ke organisasi tertentu dan sasaran-sasarannya, serta berharap mempertahankan keanggotaan dalam organisasi itu.

Komitmen organisasi adalah sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Di samping itu Luthans (2006) mengatakan (1) keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, (2) keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, dan (3) keyakinan kuat dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi adalah termasuk komitmen terhadap organisasi. Cut Zurnali (2010) mendefinisikan masing-masing komitmen organisasi sebagai berikut ;

1. Komitmen afektif (*affective commitment*) adalah perasaan cinta pada orang yang memunculkan kemauan untuk tetap tinggal dan membina hubungan sosial serta menghargai nilai hubungan dengan orang, dikarenakan telah menjadi anggota organisasi

2. Komitmen kontinyu (*continuance commitment*) adalah perasaan berat untuk meninggalkan organisasi dikarenakan kebutuhan untuk bertahan dengan pertimbangan biaya, apabila meninggalkan organisasi dan penghargaan yang berkenaan dengan partisipasi di dalam organisasi.

3. Komitmen normative (*normative commitment*) adalah perasaan yang mengharuskan untuk bertahan dalam organisasi dikarenakan kewajiban dan tanggung jawab terhadap organisasi yang didasari atas pertimbangan norma, nilai dan keyakinan karyawan.

Secara umum, riset yang berkaitan dengan para karyawan yang memiliki komitmen afektif yang kuat akan tetap tinggal bersama organisasi, dikarenakan mereka ingin tinggal (*because they want to*). Para karyawan yang mempunyai komitmen kontinyu yang kuat dikarenakan mereka harus tinggal bersama

organisasi (*because they have to*). Dan para karyawan yang memiliki komitmen normative yang kuat dikarenakan mereka merasa bahwa mereka harus tinggal bersama (*because they fell that they have to*).

3. Keterkaitan antara variabel komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Ahmad Nasichudin (2013) menunjukkan bahwa secara simultan komitmen organisasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB. Artinya ketika karyawan memiliki komitmen organisasional dalam menjalankan pekerjaannya, maka mereka memiliki OCB yang baik. Peningkatan komitmen organisasional akan mempengaruhi peningkatan OCB karyawan.

4. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, dapat

dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Komitmen afekti• berpengaruh positif terhadap OCB

H2 : Komitmen berkelanjutan berpengaruh positif terhadap OCB

H3 : Komitmen normatif berpengaruh positif terhadap OCB

H4 :Komitmen afektive , komitmen berkelanjutan dan komitmen normative berpengaruh secara serentak dan simultan terhadap Organizational Citizenship Behavior.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah explanatory reasearch (penelitian penjelasan), dengan variabel penelitian tersebut adalah komitmen organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada SPBU Lokal di Wilayah Semarang dengan harapan diperoleh hasil apakah OCB juga berpengaruh untuk level organisasi local. Waktu penelitian dilakukan pada Bulan September 2015.

3. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian dalam penelitian ini ada dua yaitu variabel bebas (komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normative) dan variabel terikat (*Organizaional Citizenship Behavior* (OCB)).

4. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Populasi dalam penelitian ini karyawan tetap SPBU Kantor Perwakilan Puduk Payung dengan masa kerja minimal satu tahun. Dan sampel dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan yang sesuai dengan karakteristik penelitian adalah 44 orang. Dengan jumlah responden 44 orang dapat diterima untuk

analisis yang menggunakan statistik parametrik.

5. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data variabel komitmen organisasional yang meliputi komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif. Serta data mengenai variabel *Organizational Citizenship Behavior*. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini berupa jumlah karyawan, tingkat absensi, masa kerja, susunan organisasi dan profil perusahaan yang diperoleh dari pihak perusahaan.

6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Pengumpulan data primer diperoleh dari kuesioner, dengan menggunakan skala Likert adalah skala yang berisi 5 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan : sangat tidak

setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju.

b. Pengumpulan data sekunder diperoleh dari data yang diberikan oleh perusahaan, seperti struktur organisasi dan sejarah perusahaan serta dokumentasi, media cetak, buku referensi dan hasil penelitian terdahulu.

7. Metode Analisis

a. Uji Instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas (suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$) dan uji validitas (jika r hitung $> r$ tabel dan bernilai positif, variabel tersebut valid dan jika r hitung $< r$ tabel dan bernilai negatif, maka variabel tersebut tidak valid).

b. Uji Asumsi Klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas.

c. Analisis Regresi Linier Berganda didapat persamaan sebagai berikut :

Rumus : $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$

Y = variabel dependen (Organizational Citizenship Behavior)

e = residual error

b = koefisien regresi variabel

X1 = variabel independen 1 (Komitmen afektif)

X2 = variabel independen 2 (Komitmen berkelanjutan)

X3 = variabel independen 3 (Komitmen normatif)

- d. Uji *Goodness of Fit* dalam penelitian ini menggunakan uji F dengan ketentuan F hitung > F tabel dan uji t dengan ketentuan t hitung > t tabel.
- e. Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi Responden

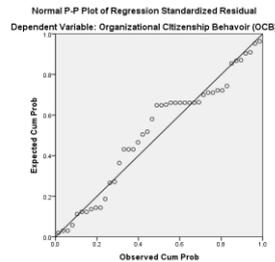
- a. Berdasar jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 68,2% dan responden perempuan sebanyak 31,8%.
- b. Berdasar umur kurang dari 30 tahun sebanyak 20 orang (61,40%), yang berumur 30-40 tahun sebanyak 14 orang (31,8%) dan yang berumur lebih dari 40 tahun sebanyak 6 orang (6,8%).
- c. Berdasar pendidikan yaitu berpendidikan SMA sebanyak 32 orang (61,4%), yang berpendidikan D3 sebanyak 10 orang (6,8%) dan yang berpendidikan S1 sebanyak 2 orang (31,8%). Hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden berpendidikan SMA.

2. Uji Instrumen

- a. Uji validitas semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini valid karena terbukti antara r hitung > r tabel (r tabel = 0,325).
- b. Uji reliabilitas semua variabel dalam penelitian ini reliabel karena nilai cronbach alpha > 0,60, dengan nilai cronbach

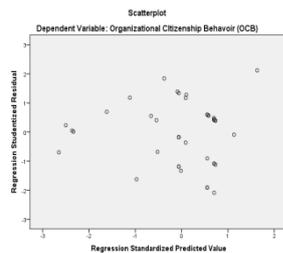
alpha berkisar 0,779 sampai 0,863.

c. Uji normalitas



d. Uji Multikolonieritas yaitu nilai tollerance mendekati satu untuk semua variabel dan nilai VIF berada di sekitar satu, dengan demikian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat kasus multikolonieritas di dalam model.

e. Uji Heteroskedastisitas



3. Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi yang mencerminkan pengaruh antara variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,223 + 0,222 X_1 + 0,376 X_2 + 0,227 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Organizational Citizenship Behavior (OCB)

X₁ = Komitmen Afektive

X₂ = Komitmen Berkelanjutan

X₃ = Komitmen Normative

e = standar error

4. Koefisien Determinasi

Nilai determinasi (Adj.R²) hasil hitung adalah sebesar 0,447. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Komitmen Afektive (X₁), Komitmen Berkelanjutan (X₂) dan dan Komitmen Normative (X₃) dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y) sebesar 44,7%, di mana sisanya yaitu sebesar 55,3% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

5. Pembahasan

a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dari variabel Komitmen Afektive terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) konsumen

buku anak SPBU 44.502.12 PUDAK PAYUNG SEMARANG. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi untuk variabel Komitmen Afektive (X_1) adalah sebesar 0,222 dan nilai t_{hitung} (4,253) > t_{tabel} (1,683). Artinya jika Komitmen Afektive yang diberikan baik maka Organizational Citizenship Behavior (OCB) pegawai SPBU akan meningkat.

b. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dari variabel Komitmen Berkelanjutan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di SPBU 44.502.12 SEMARANG. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi untuk variabel Komitmen Berkelanjutan (X_2) adalah sebesar 0,376 dan nilai t_{hitung} (2,089) < t_{tabel} (1,683). Artinya jika Komitmen Berkelanjutan semakin meningkat maka Organizational Citizenship

Behavior (OCB) akan meningkat.

c. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dari variabel Komitmen Normative terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di SPBU 44.502.12 SEMARANG. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi untuk variabel Komitmen Normative (X_2) adalah sebesar 0,227 dan nilai t_{hitung} (3,308) < t_{tabel} (1,683). Artinya jika Komitmen Normative semakin baik maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan meningkat.

d. hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} (27,442) > F_{tabel} (3,23) dan $sign$ (0,000) < $sign$ α (0,05) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh antara variabel Komitmen Afektive (X_1), Komitmen Berkelanjutan (X_2) dan Komitmen Normative (X_3) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y) secara bersama-sama.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan terhadap Pegawai SPBU 44.502.12 PUDAK PAYUNG diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Ada pengaruh positif dari variabel Komitmen Afektif terhadap *Organizational Behaviour Citizenship* SPBU 44.502.12 PUDAK PAYUNG Semarang. Artinya jika Komitmen Afektif yang diberikan baik maka *Organizational Behaviour Citizenship* pegawai akan meningkat.
- b. Ada pengaruh positif dari variabel Komitmen Berkelanjutan terhadap *Organizational Behaviour Citizenship* SPBU 44.502.12 PUDAK PAYUNG Semarang. Artinya jika Komitmen Berkelanjutan semakin meningkat maka *Organizational Behaviour Citizenship* akan meningkat.
- c. Ada pengaruh positif dari variabel Komitmen Normative terhadap *Organizational Behaviour Citizenship* SPBU 44.502.12 PUDAK PAYUNG Semarang. Artinya jika Komitmen Afektive, Komitmen Berkelanjutan dan Komitmen Normative semakin baik maka *Organizational Behaviour Citizenship* akan meningkat.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh maka perlu kiranya peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan komitmen di SPBU ini sebagai berikut :

- a. Membuat pekerjaan yang menarik dan pemberian tanggung jawab. Memberikan kesempatan untuk mengambil kontrol atas pekerjaan mereka dan diakui dalam melakukan kontribusi penting.
- b. Menyelaraskan kepentingan perusahaan dengan karyawan. Setiap kali melakukan hal yang

baik untuk perusahaan juga melakukan hal yang baik bagi karyawan, maka karyawan akan cenderung berkomitmen untuk perusahaan.

- c. Merekrut karyawan baru yang memiliki nilai erat dengan organisasi. merekrut karyawan baru tidak hanya penting memberikan kesempatan untuk menemukan orang-orang yang cocok dengan nilai organisasi, tetapi juga karena dinamika dari proses-proses rekrutmen itu sendiri..

- d. Mendengarkan karyawan. Cara termudah untuk meningkatkan komitmen dan juga yang paling efektif, hanya dari tindakan mendengarkan karyawan menunjukkan bahwa Anda peduli tentang apa yang mereka katakan. Karyawan cenderung lebih berkomitmen kepada perusahaan yang secara resmi menunjukkan bahwa mereka peduli tentang mereka daripada mereka yang tidak.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N.J., and Mayer, J.P., 1990, The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization, *Journal of Occupational Psychology*, No. 63: 1-18.
- Greenberg, J., Baron, R.A. (2003), *Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Prentice-Hall International
- Griffin, R.W. (2004), *Management*, 7th edition, Massachusetts: Houghton Mifflin Company
- Krietner, R. & Kinicki, R (2004), *Organizational Behavior*, 6th edition, McGrawHill
- Lovell, Sharon E. (1999), *Does Gender Affect the Link Between Organizational Citizenship Behavior and Performance Evaluation*.

I. Luthans, F. (1995), *Organizational Behavior*, McGraw-Hill Mahendra,

Rully (2009), *Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Bagian Umum Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang*, Skripsi, www.fe.unnes.ac.id

Nawawi (1998), *Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*, Jakarta; Prehalindo

Robbins, S. & Judge, T. (2007), *Organizational Behavior*, 12th edition, Prentice Hall

Organ, D.W. & Konovsky, Mary (1988), *Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior*, *Journal of Applied Psychology*, Vol 74. No 1. 22

Organ, D. W., and Ryan, K. (1994), *A Meta-analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior*, *Personnel Psychology*, Vol. 48.