

## **PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DI ALAM PURI**

**I Nyoman Crana Yuliana Diatmika 1  
I Gusti Made Suwandana2**

1,2Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
e-mail: yulianayudit@yahoo.com/telp: +6281337562344

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* di Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* Penatih Denpasar. Komitmen organisasi dan motivasi kerja perlu diperhatikan untuk menumbuhkan perilaku *organizational citizenship behavior* dari karyawan. Penelitian ini dilakukan pada seluruh karyawan yang ada di Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* Penatih Denpasar. Sampel yang diambil adalah sebanyak 42 karyawan. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampling jenuh (*sensus*) dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Implikasi dari penelitian ini adalah manajer perusahaan harus menjaga dan selalu memperhatikan seberapa besar komitmen organisasi dan motivasi kerja yang dirasakan oleh karyawannya.

**Kata kunci:** komitmen organisasi, motivasi kerja, *organizational citizenship behavior*

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the influence of organizational commitment and work motivation on organizational citizenship behavior in Alam Puri Art Museum Villa Resort and Spa Penatih Denpasar. Organizational commitment and work motivation need to be considered to foster behavior organizational citizenship behavior of employees. The research was conducted on all employees at Alam Puri Art Museum Villa Resort and Spa Penatih Denpasar. Samples taken are as many as 42 employees. The sampling technique using saturation sampling (census) where the entire population sampled. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that organizational commitment and significant positive effect on organizational citizenship behavior and motivation positive and significant impact on organizational citizenship. The implication of this research is the manager of the company must maintain and always pay attention to how committed the organization and motivation felt by employees.*

**Keywords:** *organizational commitment, work motivation, organizational citizenship behavior*

## PENDAHULUAN

Persaingan dalam dunia yang kompetitif saat ini, setiap individu berjuang untuk menjadi di depan yang lain dan menciptakan masa depan yang lebih baik bagi diri mereka sendiri. Gina (2013) menyatakan keberhasilan tercapainya tujuan suatu perusahaan, baik perusahaan swasta maupun milik Negara atau sektor publik sangat tergantung pada kemampuan dan keahlian pimpinan dalam melaksanakan fungsi perusahaan seperti pemasaran, produksi, keuangan, administrasi dan personalia. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Menurut Ardana, dkk. (2012:3) sumber daya manusia adalah harta atau asset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi/perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Untuk dapat mengelola SDM dengan baik, setiap pemimpin dan manajer serta bagian yang menangani SDM harus mengerti masalah dengan manajemen SDM dengan baik pula (Widodo, 2015).

Memiliki karyawan yang bersedia mencurahkan segenap kemampuan demi kepentingan organisasi/perusahaan adalah harapan bagi semua organisasi/perusahaan. Salah satu sikap strategik dalam divisi SDM adalah mengembangkan *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam organisasi. Robbins (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Tri dan Sudharma (2014) bahwa perilaku ini bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku ini diluar dari deskripsi formal pekerjaan. Organ dalam Djati (2009), OCB bentuk perilaku yang merupakan

pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi.

*Organizational Citizenship Behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya motivasi kerja dari pemimpin dan komitmen organisasi yang tinggi (Robbin & Judge, 2007). Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya.

Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* merupakan perusahaan yang bergerak dalam jasa akomodasi, maka perlunya karyawan yang berkompenten didalamnya, karena kemajuan suatu *museum* dan *villa* terlihat dari kunjungan wisatawan dan hunian kamarnya yang tidak terlepas dari pelayanan (*service*) yang diberikan karyawan kepada tamunya. Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* dapat dipastikan sangat memerlukan karyawan yang memiliki peran ekstra di luar pekerjaannya dan motivasi kerja yang tinggi untuk dapat mengoptimalkan kinerja karyawan, mulai dari selalu memberikan motivasi kerja kepada karyawannya, mempertimbangkan kompensasi yang akan diberikan untuk karyawannya terhadap perusahaan. Organisasi yang menghasilkan kinerja yang baik akan berdampak positif bagi perusahaan, namun hal itu masih belum dapat direalisasikan karena masih ada beberapa karyawan yang melakukan tindakan-tindakan yang kurang mematuhi aturan seperti permisi pada saat jam kerja, masih sering adanya karyawan yang terlambat masuk jam kerja, pada saat jam kerja banyak yang bermain telepon, mengobrol dengan

karyawan lainnya, yang semuanya itu tidak ada kaitanya dengan pekerjaan. Beberapa karyawan juga masih ada yang merokok pada saat jam kerja, bahkan ada yang bermain *games* di komputer atau *browsing* di situs jejaring sosial tanpa memerhatikan karyawan lainnya yang masih melakukan pekerjaan. Hal tersebut menjadikan masih rendahnya kontribusi peran ekstra atau OCB pada diri karyawan terhadap perusahaan. Berikut tingkat absensi karyawan Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* yang dapat dilihat dari daftar absensi pada Tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Tingkat Absensi Karyawan Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* Periode Juli – Desember Tahun 2013 – 2015**

Bulan	Jumlah Karyawan	Persentasi Absensi		
		2013 (persen)	2014 (persen)	2015 (persen)
Juli	42	3,22	4,34	4,40
Agustus	42	3,50	3,30	3,56
September	42	4,27	3,29	3,84
Oktober	42	3,84	4,29	3,00
November	42	3,22	3,00	3,50
Desember	42	2,97	3,98	3,96
Jumlah		21,2	22,2	22,26
Rata-rata		3,53	3,70	3,71

*Sumber: Alam Puri Villa Art Museum Resort and Spa (2016)*

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan tingkat absensi pada Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* dapat dinyatakan bahwa persentase karyawan setiap tahunnya mencapai diatas 3 persen. Pada tahun 2013 tingkat absen terendah ada pada bulan Desember yaitu 2,97 sedangkan tingkat absen yang paling tinggi ada pada tahun 2015 bulan Juli yaitu 4,40. Jadi, rata-rata tingkat absensi karyawan tergolong tinggi karena berada diatas 3 persen. Mudiarta, dkk (2001:93) mengatakan tingkat absensi yang wajar berada pada dibawah 3 persen, diatas 3 persen sampai 10 persen dianggap tinggi, sehingga hal ini harus diperhatikan oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pimpinan dan HRD Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* mengatakan persentase tingkat absensi karyawan saat ini sudah tergolong tingkat absensi yang tinggi dibandingkan dengan standar rata-rata persentase yang dimiliki perusahaan yaitu 1,00 persen. Tingginya tingkat absensi karyawan juga disebabkan karena kebanyakan karyawan terlambat untuk hadir dan absen awal dan juga beberapa diantara karyawan yang sakit, ijin bahkan beberapa alasan upacara yang menyebabkan absensi tinggi. Permasalahan dalam Motivasi kerja yaitu kurangnya koordinasi antara pimpinan dengan karyawan, kurangnya perhatian yang lebih dekat terhadap karyawan sehingga dapat menimbulkan tingkat presentase absensi yang tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Dwityanto dan Amalia (2012) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen yang rendah dapat membawa dampak negatif pada perusahaan seperti menurunnya produktivitas, kualitas kerja, kepuasan kerja, tidak mengindahkan peraturan, absensi karyawan. Adanya komitmen organisasi yang tinggi akan memberikan pengaruh positif, yaitu menimbulkan kepuasan kerja, semangat kerja, prestasi kerja yang baik dan keinginan untuk tetap bekerja diperusahaan.

Dari hasil wawancara pada 10 karyawan yang dilakukan terdapat beberapa masalah yang dihadapi Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* selain yang disebutkan diatas dalam menerapkan OCB, dimana kurangnya kerja sama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, karyawan juga kurang yakin dengan kemampuan yang dimilikinya karena kurangnya sistem pelatihan yang dilakukan pihak perusahaan, kurangnya kesempatan untuk maju atau promosi, kurangnya

pengawasan dari atasan kebawahnya, dan karena dengan hampir semua karyawan yang bekerja beragama Hindu pada saat rahinan susah untuk membantu karyawan lainnya dalam tukar jadwal menunjukkan tingkat kesadaran OCB masih rendah. Mengingat hal tersebut menunjukkan perlu adanya perhatian dari pihak Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* dalam membina karyawan untuk memahami peran penting OCB di perusahaan untuk mendukung tujuan dari perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi tidak hanya melakukan tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya tetapi juga bersedia untuk menampilkan usaha-usaha yang besar, usaha yang termasuk sebagai OCB (Natalia dan Tommy, 2008).

Lebih lanjut Devi (2007) menjelaskan kontribusi komitmen organisasi mampu memberikan pengaruh positif terhadap OCB. Robbins dan Judge (2007) didefinisikan sebagai keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Penelitian yang dilakukan oleh Sjahrudin *et al.* (2013) menyatakan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB. Mowday dalam Sopiah (2008:155) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah dimensi perilaku penting, yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Penelitian Wahyuningsih (2009), meneliti pengaruh

Komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*

karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap OCB. Menumbuhkan dan mengembangkan komitmen pegawai yang tinggi untuk semua pegawai di organisasi akan menghasilkan pegawai yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi dan diberikannya motivasi kerja akan membawa pengaruh positif bagi *organizational citizenship behavior*.

Motivasi kerja adalah kesedian atau dorongan dari dalam diri seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Winardi (2008:2) motivasi kerja dapat dikaitkan sebagai kesedian untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya, untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu. Hariyanti dan Primawestri (2010), menyebutkan motivasi kerja merupakan suatu proses dimana kebutuhan - kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya suatu tujuan tertentu. Penelitian yang dilakukan oleh Budiyanto dan Hening (2011) menyatakan motivasi kerja secara positif dan signifikan berhubungan dengan OCB.

Menurut Gorda (2004:167) motivasi kerja merupakan serangkaian dorongan yang dirumuskan secara sengaja oleh pemimpin yang ditujukan kepada karyawan agar mereka bersedia secara ikhlas melakukan perilaku tertentu yang berdampak kepada peningkatan kinerja dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Definisi ideal untuk motivasi kerja mengacu pada kemampuan untuk keinginan untuk mengadopsi tingkat yang lebih tinggi dari efek

pribadi dibenarkan oleh pencapaian tujuan organisasi, tujuan yang mengarah pada kepuasan kebutuhan individu tertentu (Gomes, Asseiro, & Ribeiro, 2013). Penelitian sebelumnya pada motivasi kerja telah dievaluasi bahwa karyawan OCB dinilai oleh persepsi pemimpin motivasi pengikut, karena fakta ini ada hubungan yang signifikan antara OCB karyawan dan sumber motivasi yang mendorong karyawan (Allen & Rush, 2000). Berdasarkan hal tersebut, penelitian juga menunjukkan hubungan yang signifikan antara sumber perilaku motivasi terhadap konsep OCB. Berdasarkan uraian tersebut dan permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* Penatih Denpasar”. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* di Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* Penatih Denpasar.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Bakan *et al.* (2013) menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komitmen organisasi dan OCB dikalangan perempuan pekerja disektor tekstil Kahramanmaras, Turki. Bakhshi (2011) menyatakan bahwa hasil analisis korelasi parsial menunjukkan bahwa semua komponen komitmen afektif, komitmen kelanjutan organisasi dan komitmen normative berkorelasi positif dengan ukuran agregat OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Teresia dan Suyasa (2008) mengenai Komitmen Organisasi dan

*Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan *Call Center* di PT X, menyatakan bahwa terdapat korelasi antara komitmen organisasi dengan OCB sebesar 44,1%. Nilai ini menyatakan terdapat hubungan yang positif antara komitmen organisasi dan OCB. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi, maka semakin tinggi pula perilaku OCB.

Komitmen organisasi adalah kemauan untuk mengerahkan usaha ekstra untuk kepentingan organisasi, dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi (Zeinabadi dan Salehi (2011). Pada dasarnya komitmen organisasi dapat menjadi prediktor untuk OCB sebagai hasil dari Zeinabadi dan Salehi (2011), Moorman *et al.* (1993), yang menyatakan bahwa komitmen organisasi secara langsung mempengaruhi OCB. Penelitian Wahyuningsih (2009), meneliti pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap OCB. Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan yang telah diuraikan maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut.

H1: Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Motivasi kerja berpengaruh terhadap OCB karyawan karena ketika karyawan termotivasi maka mampu membuat mereka merasa dihargai sehingga mampu memberikan pengaruh terhadap sikap mereka untuk menerima pekerjaan apapun dan melaksanakannya (Soentoro, 2013). Penelitian sebelumnya pada motivasi kerja

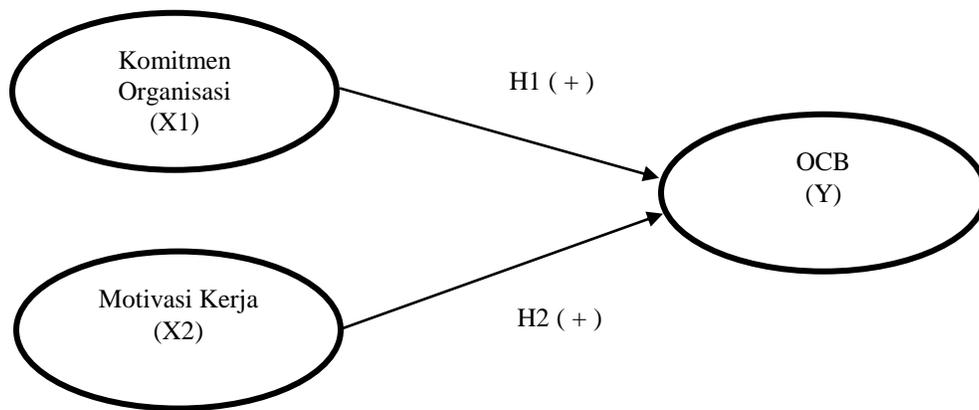
telah dievaluasi bahwa karyawan yang memiliki OCB dinilai oleh persepsi pemimpin motivasi pengikut karena fakta ini ada hubungan yang signifikan antara OCB karyawan dan sumber motivasi yang mendorong karyawan (Allen & Rush, 2000). Penelitian yang telah dilakukan oleh Budiyanto dan Oetomo (2011) mengenai *The Effect of Job Motivation, Work Environment and Leadership on Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction and Public Service Quality in Magetan, East Java, Indonesia* (Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Kepemimpinan Terhadap OCB, Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Publik di Magetan, Jawa Timur, Indonesia) bahwa adanya pengaruh motivasi kerja terhadap OCB sebesar 28,4%.

Berdasarkan itu, penelitian juga menunjukkan hubungan yang signifikan antara sumber perilaku motivasi terhadap konsep OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Neuman dan Kickul (1998) menggambarkan hubungan positif antara konsep diri motivasi internal dan OCB. Penelitian ini semakin diperkuat oleh sebuah penelitian yang dilakukan pada penentuan hubungan yang kuat antara OCB dan motif seperti kepedulian organisasi dan pro-sosial nilai (Finkelstein & Penner, 2004). Menurut penelitian yang dilakukan, kekhawatiran organisasi yang merupakan keinginan untuk membantu organisasi yang berasal dari kebanggaan dan identifikasi bahwa individu memiliki sikap antusias yang tinggi terhadap organisasi menggambarkan hubungan yang positif dengan OCB (Majid, 2010). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Isnawati, Musnadi dan Darsono (2012) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap OCB. Semakin tinggi motivasi kerja mereka semakin baik pula OCB. Penelitian yang dilakukan oleh

Djati (2011) juga mengatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap OCB. Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan yang telah diuraikan maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut.

H2: Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini:



**Gambar 1. Kerangka konseptual penelitian.**

*Sumber* : Kajian penelitian sebelumnya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Lokasi penelitian dilakukan di Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* yang berlokasi di Jl. Trenggana No 108 Penatih Denpasar Bali. Lokasi ini dipilih karena ditemukan masalah-masalah yang terkait dengan *organizational citizenship behavior* yang menjadi indikator komitmen organisasi dan motivasi kerja. Objek penelitian ini adalah komitmen organisasi, motivasi kerja dan *organizational citizenship behavior* di Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* Penatih

Denpasar.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi (X1) dan motivasi kerja (X2), dan Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *organizational citizenship behavior* (Y). Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang berupa jumlah karyawan yang ada di Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* Penatih Denpasar dan menggunakan data kualitatif mengenai sejarah dan gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, dan uraian jabatan karyawan di Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* Penatih Denpasar. Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini sumber primer karena data yang didapat dari observasi langsung dan kuesioner yang disebar dan sumber sekunder dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan, sejarah perusahaan, struktur organisasi, serta klasifikasi kinerja berdasarkan kualitas dan kuantitas.

Populasi pada penelitian ini adalah keseluruhan karyawan yang ada di villa alam puri, tidak termasuk pemimpin/*owner* perusahaan, jadi keseluruhan populasi yang ada di perusahaan tersebut sebanyak 42 orang karyawan. Penelitian ini akan menggunakan keseluruhan populasi sebagai sampelnya, alasannya adalah syarat penelitian hipotesis jumlah sampel minimal 30 orang (Sugiyono, 2010: 116). Penentuan responden dipilih dengan menggunakan teknik sampling jenuh (metode sensus) yang memberi kesempatan sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara dengan menggunakan skala Likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan

persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang adanya fenomena sosial. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Model ini dipilih untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

$$\hat{Y} = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \mu \dots \dots \dots (1)$$

- $\hat{Y}$  = OCB
- $X_1$  = Komitmen organisasi
- $X_2$  = Motivasi kerja = konstanta
- $\beta_1, \beta_2$  = koefisien regresi variabel  $X_1, X_2$
- $\mu$  = variabel pengganggu (residual error)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dari penyebaran kuesioner karakteristik responden dijelaskan secara umum dapat dilihat dari jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan dengan jumlah responden sebanyak 42 orang.

Pada Tabel 2, menunjukkan tiga karakteristik dari responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan. Responden pada penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki berjumlah 30 orang atau sebesar 71,4 persen. Sedangkan jenis kelamin perempuan berjumlah 12 orang atau sebesar 28,6 persen. Usia dalam responden penelitian ini mulai dari 17-25 tahun sebanyak 20 orang atau sebesar 47,6 persen, kemudian usia dari 25-40 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 30,9 persen dan usia 40 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 21,4 persen. Tingkat pendidikan jumlah tertinggi terletak pada tingkat pendidikan diploma yang memiliki jumlah 20 orang atau sebesar 47,6 persen, sedangkan yang terendah pada tingkat pendidikan SMA yang memiliki jumlah 5 orang atau sebesar

11,9 persen dan tingkat pendidikan SMK yang memiliki jumlah 10 orang atau sebesar 23,8 persen, kemudian tingkat pendidikan S1 yang memiliki jumlah 7 orang atau sebesar 16,7 persen.

**Tabel 2**  
**Karakteristik Responden**

No.	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki – laki	30	71,4
		Perempuan	12	28,6
		<b>Jumlah</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
2	Usia	17-25	20	47,6
		>25-40	13	30,9
		>40	9	21,4
		<b>Jumlah</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
3	Tingkat Pendidikan	SMA	5	11,9
		SMK	10	23,8
		Diploma	20	47,6
		S1	7	16,7
		S2	-	0
		<b>Jumlah</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

*Sumber:* Data primer, diolah (2016)

**Tabel 3.**  
**Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Keterangan
Organizational Citizenship Behavior (Y)	Y1	0,536	Valid
	Y2	0,614	Valid
	Y3	0,808	Valid
	Y4	0,670	Valid
	Y5	0,702	Valid
Komitmen Organisasi (X1)	X1.1	0,722	Valid
	X1.2	0,742	Valid
	X1.3	0,770	Valid
Motivasi Kerja (X2)	X2.1	0,779	Valid
	X2.2	0,742	Valid
	X2.3	0,429	Valid
	X2.4	0,803	Valid
	X2.5	0,411	Valid

*Sumber:* Lampiran 3 (2016)

Hasil uji validitas pada Tabel 3, menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrument penelitian tersebut valid.

**Tabel 4.**  
**Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Komitmen Organisasi ( $X_1$ )	0,800	Reliabel
2	Motivasi Kerja ( $X_2$ )	0,756	Reliabel
3	Organizational Citizenship Behavior (Y)	0,765	Reliabel

Sumber: Lampiran 4 (2016)

Hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 4, menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Hal ini dapat dikatakan bahwa semua instrumen reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Tabel 5, menunjukkan rata-rata dari 3 pertanyaan responden mengenai komitmen organisasi yaitu sebesar 3.86 yang berarti komitmen organisasi yang dirasakan karyawan Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* tergolong dalam kriteria baik. Indikator yang mempunyai rata-rata skor tertinggi ditunjukkan pada pernyataan “tindakan meninggalkan organisasi ini menjadi sesuatu yang berisiko tinggi bagi saya” dengan nilai rata-rata yaitu sebesar 3.93. Indikator yang mempunyai rata-rata skor paling rendah dibandingkan dengan rata-rata skor keseluruhan ditunjukkan pada pernyataan “berpindah ke organisasi lain sangat tidak etis bagi saya” dengan nilai rata-rata yaitu sebesar 3.79.

## Deskripsi Variabel Komitmen Organisasi

**Tabel 5.**  
**Jawaban Responden Tentang Komitmen Organisasi**

No	Pernyataan	Proporsi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	N	S	SS		
1	Saya merasa bangga menjadi bagian dari organisasi ini.	0	0	14	19	9	3.88	Baik
2	Tindakan meninggalkan organisasi ini menjadi sesuatu yang berisiko tinggi bagi saya.	0	1	12	18	11	3.93	Baik
3	Berpindah ke organisasi lain sangat tidak etis bagi saya.	0	1	17	14	10	3.79	Baik

Sumber : Lampiran 5 (2016)

## Deskripsi Variabel Motivasi Kerja

**Tabel 6.**  
**Jawaban Responden Tentang Motivasi Kerja**

No	Pernyataan	Proporsi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	N	S	SS		
1	Terciptanya hubungan yang baik tetapi tidak kaku antara bawahan dengan atasan.	0	3	9	19	11	3.90	Baik
2	Terjadinya kerjasama yang baik tetapi tidak kaku antara bawahan dengan atasan.	0	3	18	14	7	3.60	Baik
3	Prakarsa yang disampaikan oleh bawahan akan dinilai positif oleh atasan.	0	2	8	20	12	4.00	Baik
4	Keamanan selalu terjamin dalam melaksanakan pekerjaan hingga hari tua.	0	4	11	16	11	3.81	Baik
5	Promosi jabatan selalu diberikan bagi pegawai yang berprestasi.	0	1	5	30	6	3.98	Baik

Sumber : Lampiran 5 (2016)

Tabel 6. menunjukkan rata-rata skor dari 5 pernyataan responden mengenai motivasi kerja yaitu sebesar 3,85 yang berarti motivasi kerja yang dirasakan karyawan Alam Puri *Villa Art Museum Resort and Spa* tergolong dalam kriteria baik. Indikator yang mempunyai rata-rata skor tertinggi ditunjukkan pada pernyataan

“prakarsa yang disampaikan oleh bawahan akan dinilai positif oleh atasan” dengan nilai rata-rata yaitu sebesar 4.00. Indikator yang mempunyai rata-rata skor yang paling rendah dibandingkan dengan rata-rata skor keseluruhan ditunjukkan pada pernyataan “kerjasama yang baik dan tidak kaku antara atasan dengan bawahan” dengan nilai rata-rata yaitu sebesar 3.60.

### Deskripsi Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

**Tabel 7.**  
**Jawaban Responden Tentang *Organizational Citizenship Behavior***

No	Pernyataan	Proporsi Jawaban Responden					Rata-rata Kriteria	
		STS	TS	N	S	SS		
1	Saya memberikan pertolongan dalam bentuk apapun kepada rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan	0	2	7	22	11	4.00	Baik
2	Saya menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal.	0	2	12	22	6	3.76	Baik
3	Saya tidak mengeluh tentang segala sesuatu yang terjadi dalam perusahaan	0	3	9	20	10	3.88	Baik
4	Saya patuh terhadap peraturan yang berlaku di perusahaan.	0	3	18	15	6	3.57	Baik
5	Saya mengikuti perubahan pada perkembangan dalam perusahaan	0	3	18	17	4	3.52	Baik

Sumber : Lampiran 5 (2016)

Tabel 7, menunjukkan rata-rata skor dari 5 pernyataan responden mengenai *organizational citizenship behavior* yaitu sebesar 3,74 yang berarti *organizational citizenship behavior* yang dirasakan karyawan Alam Puri Villa Art Museum Resort and Spa tergolong dalam kriteria baik. Indikator yang mempunyai rata-rata skor tertinggi ditunjukkan pada pernyataan “saya memberikan pertolongan kepada rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan” dengan nilai rata-rata yaitu sebesar 4.00.

Indikator yang mempunyai rata-rata skor yang paling rendah dibandingkan dengan rata-rata skor keseluruhan ditunjukkan pada pernyataan “saya mengikuti perubahan dan perkembangan dalam perusahaan” dengan nilai rata-rata yaitu sebesar 3.52.

**Tabel 8.**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized		Model Beta	UnstandarcModel	
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.048	2.113		1.442	.157
	Komitmen Organisasi	.517	.202	.343	2.560	.014
	Motivasi Kerja	.503	.134	.501	3.744	.001
<b>R Square</b>						<b>0,590</b>
<b>F Statistik</b>						<b>28,034</b>
<b>Signifikansi</b>						<b>0,000</b>

Sumber: Lampiran 6 (2016)

$$Y = 3,048 + 0,343 X1 + 0,501 X2 + e$$

Keterangan:

Y = *Organizational Citizenship Behavior*

X1 = Komitmen Organisasi

X2 = Motivasi Kerja

Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan untuk memastikan hasil yang diperoleh memenuhi asumsi dasar di dalam analisis regresi. Hasil uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas. Hasil dari uji asumsi klasik yang diolah dengan bantuan *software* SPSS 17.0 disajikan sebagai berikut:

Uji Normalitas uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah residual dari model regresi yang dibuat berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah data yang digunakan normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Sminarnov*. Apabila koefisien Asymp. Sig. (*2-tailed*) lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal. Berdasarkan hal tersebut

dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov* (K-S) sebesar 0,860, sedangkan nilai *Asymp. Sig. (2- tailed)* sebesar 0,450. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig. (2- tailed)* 0,450 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05.

Uji Multikoleniaritas uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih dari 10% atau VIF Kurang dari 10, maka dikatakan tidak ada multikolinearitas. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dan VIF dari seluruh variable menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk setiap variabel lebih besar dari 10% dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yang berarti model persamaan regresi bebas dari multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang dilakukan dengan uji *Glejser*. Jika tidak ada satu pun variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap nilai *absolute residual* atau nilai signifikansinya di atas 0,05 maka tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai Sig. dari variabel Komitmen Organisasi, dan Motivasi Kerja, masing-masing sebesar 0,079 dan 0,980. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual*. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Uji kelayakan model atau uji F digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.7 diatas nilai F statistik sebesar 28,034 dan nilai signifikanya sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan adanya pengaruh signifikan antara komitmen organisasi dan motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

Pengaruh variabel secara parsial (Uji t) kriteria pengujian untuk menjelaskan interpretasi pengaruh antar masing-masing variabel sebagai berikut:

Jika  $\text{Sig. } t < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jika  $\text{Sig. } t > 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

$H_0$  : Tidak ada pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

$H_1$  : Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,014 dengan nilai koefisien beta 0,343. Nilai Sig. t  $0,014 < 0,05$  mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

$H_0$  : Tidak ada pengaruh Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship*

*Behavior.*

H<sub>1</sub> : Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,001 dengan nilai koefisien beta 0,501. Nilai Sig. t 0,001 < 0,05 mengindikasikan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), Nilai determinasi total sebesar 0,590 mempunyai arti bahwa sebesar 59% variasi *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh variasi Komitmen Organisasi, dan Motivasi Kerja, sedangkan sisanya sebesar 41% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel komitmen organisasi Terhadap *organizational citizenship behavior* diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,014 dengan nilai koefisien beta 0,343. Nilai Sig. t 0,014 < 0,05 mengindikasikan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Artinya, apabila komitmen organisasi meningkat, maka *organizational citizenship behavior* karyawan akan mengalami peningkatan juga. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dapat diterima. Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Bakan *et al.* (2013) menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komitmen organisasi dan OCB dikalangan perempuan pekerja disektor tekstil

Kahramanmaras, Turki.

Penelitian yang dilakukan oleh Teresia dan Suyasa (2008) mengenai komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* pada Karyawan *Call Center* di PT X, menyatakan bahwa terdapat korelasi antara komitmen organisasi dengan OCB sebesar 44,1%. Nilai ini menyatakan terdapat hubungan yang positif antara komitmen organisasi dan OCB. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi, maka semakin tinggi pula perilaku OCB. Achmad Sani (2013) yang melibatkan 74 karyawan PT Bank Syariah Malang juga menemukan bahwa jika komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap variabel OCB.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,001 dengan nilai koefisien beta 0,501. Nilai Sig. t  $0,001 < 0,05$  mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, apabila motivasi kerja meningkat, maka *organizational citizenship behavior* karyawan akan mengalami peningkatan juga. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *rganizational itizenship behavior*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Allen & Rush, 2000) pada motivasi kerja telah dievaluasi bahwa karyawan yang memiliki OCB dinilai oleh persepsi pemimpin bahwa motivasi kerja ada hubungan yang signifikan antara OCB karyawan dan sumber motivasi yang mendorong karyawan.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Budiyanto dan Oetomo (2011)

mengenai *The Effect of Job Motivation, Work Environment and Leadership on Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction and Public Service Quality in Magetan, East Java, Indonesia* (Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Kepemimpinan Terhadap OCB, Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Publik di Magetan, Jawa Timur, Indonesia) bahwa adanya pengaruh motivasi kerja terhadap OCB sebesar 28,4%. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Isnawati dkk (2012) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap OCB. Semakin tinggi motivasi kerja mereka semakin baik pula OCB.

Penelitian ini telah mampu menjelaskan model teori tentang nilai-nilai yang terkandung dalam komitmen organisasi dan motivasi kerja dalam mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Hasil dari model teoritis tersebut menjelaskan bahwa nilai-nilai yang terkandung dalam komitmen organisasi dan motivasi kerja secara langsung mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini menegaskan bahwa konsep dalam komitmen organisasi dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini mengungkapkan pentingnya seorang pemimpin dalam meningkatkan komitmen organisasi dan motivasi kerja yang berdampak pada *organizational citizenship behavior* dalam perusahaan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab

sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di Alam Puri Villa Art Museum Resort and Spa Penatih Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi, maka semakin tinggi pula perilaku peran *organizational citizenship behavior* yang ada di Alam Puri Villa Art Museum Resort and Spa Penatih Denpasar. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di Alam Puri Villa Art Museum Resort and Spa Penatih Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja mereka maka semakin tinggi pula perilaku peran *organizational citizenship behavior* yang ada di Alam Puri Villa Art Museum Resort and Spa Penatih Denpasar.

Berdasarkan hasil analisis penelitian, pembahasan dan kesimpulan terdapat beberapa saran yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dimasa mendatang terutama yang berkaitan dengan komitmen organisasi, motivasi kerja dan *organizational citizenship behavior*. Perusahaan sebaiknya menanamkan sikap komitmen pada karyawan dengan membangun rasa kebersamaan, rasa yang tidak etis dari karyawan untuk berpindah ke organisasi lain, sikap saling menghargai, menciptakan suasana kerja yang kondusif dan menyenangkan bagi karyawan, hubungan yang terjalin baik dengan rekan kerja, dan yang terpenting bahwa karyawan merasa dianggap penting oleh perusahaan. Selain hal tersebut pihak Alam Puri Villa Art Museum Resort and Spa Penatih Denpasar hendaknya mampu meningkatkan motivasi kerja seperti terciptanya hubungan yang baik tetapi tidak kaku antara bawahan dengan atasan. Manajer perusahaan harus menjaga dan selalu memperhatikan seberapa besar komitmen organisasi dan motivasi

kerja yang dirasakan oleh karyawannya sehingga dapat menciptakan karyawan yang memiliki sikap peran OCB terhadap karyawan lainnya. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah beberapa variabel yang berbeda yang memiliki hubungan dengan komitmen organisasi, motivasi kerja dan OCB agar hasil penelitian dapat bervariasi dan dapat memperkaya tentang referensi yang ada. Selain itu melihat keterbatasan yang ditemukan pada penelitian ini, peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk memperluas ruang lingkup wilayah penelitian dan lokasi penelitian sehingga hasil penelitian dapat diimplementasikan secara umum.

## REFERENSI

- Allen, D.T., Benard, S Rush, M. C, & Russell, J. E. A. 2000. Rating of Organizational Citizenship Behavior: Does the source make a difference? *Human Resource Management Review*. 10:97-144.
- Ardana, Komang. Ni Wayan Mujiati dan I Wayan Mdiartha Utama, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi I. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Bakan, Ismail, Tuba Buyukbese, Burcu Frsahan and Ilker Kefe. 2013. The Effect of Organizational Commitment on Women Employee Organizational Citizenship Behavior. *Indian Journal of Applied Research*, 3(2): pp: 202-204.
- Bakhshi, Arti. 2011. Organizational Commitment as Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *European Journal of Business and Management*, 3(4): pp: 78-68.
- Budiyanto dan Hening W. O. 2011. The effect of job motivation, work environment and leadership on organizational citizenship behavior, job satisfaction and public service quality in Magetan, EastJava, Indonesia. *International Journal of Social, Behavior, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*. 5 (3): pp: 277-285.
- Budiyanto dan Oetomo. 2011. The effect Of Job Motivation, Work Environment and Leadership on Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction

and Public Service Quality in Magetan, East Java, Indonesia. *World Academy of Science, Engineering and Technology* 75, 2011.

- Devi Sandra, 2007. Kontribusi komitmen organisasional dan kepemimpinan transformasional terhadap organizational citizenship behavior. *Jurnal Ekonomi*. 4: h: 1-15.
- Djati, S. P. & Wahyu A. R. 2011. Penerapan organizational citizenship behavior dalam manajemen sumber daya manusia pada perguruan tinggi. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. 2 (2). h: 259-272.
- Dwiyanto, A. dan Amalia, P. A. (2012). Hubungan antara Kohesivitas Kelompok dan KOMitmen organisasi pada Karyawan. *Prosiding Seminar Nasional Psikologi Islam* (hal. 270-276).
- Finkelstein, M. A. & Penner, L. A. 2004. Predicting Organizational Citizenship Behavior: Integrating The Functional and Role Identity Approaches. *Social Behavior and Personality*, Vol.32, No.4, pp.383-398.
- Gina, Tampi Sheelsia. 2013. Kepemimpinan dan Kompensasi pengaruh terhadap Kinerja Karyawan dan dampaknya terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal EMBA*, 1 (3): h: 921-929.
- Gomes, D. R., Asseiro, V., & Ribeiro, N. (2013). Triggering Employee Motivation in Adverse Organizational Contexts: "Going the Extra Mile" while Holding Hands with Uncertainty? *Business and Management Research*, 2(1), pp: 41-54.
- Gorda, I Gusti Ngurah. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar: Astra Bhrata Bali.
- Hariyanti, Primawestri. 2010. Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20 (22): h: 1-15.
- Isnawati, Cut., Said Musnadi, dan Nurdasila Darsono. 2012. Pengaruh moral, komitmen dan motivasi terhadap service quality pada pekerja social masyarakat (PSM) di Banda Aceh dengan organizational citizenship behavior (OCB) sebagai variabel intervening : studi kasus pada pekerja sosial masyarakat (PSM) di Banda Aceh. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 1 (1): hal:114-130.
- Moorman, C, Deshpande, R, & Zaltman, G., 1993, Actors Affecting Trust in Market Relationship: *Journal of Marketing*. Vol 58.
- Mudiartha Utama, I Wayan, Ni Wayan Mujiati dan Komang Ardana. 2001.

*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar: UPT. Penerbit Universitas Udayana.

- Natalia Teresia dan P. Tommy Y. S. Suyasa. 2008. Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior pada karyawan call centre di PT.X. *Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*, 10(2): h: 154-169.
- Neuman, G. A., & Kickul, J. R. (1998). Organizational Citizenship Behavior: Achievement Orientation and personality. *Journal of Business and Psychology*, 13, 263-279.
- Robbins, S. (2006). Perilaku Organisasi: KONSEP, Kontraversi Dan Aplikasi. Edisi Kedua. Terjemahan Pudjaatmaka. Prenhallindo: Jakarta.
- Robbins, Stephen., Judge,. Tomothy. 2007. Perilaku Organisasi. Edisi ke-12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sani, Achmad. 2013. Role of Procedural justice, organizational commitment and job satisfaction on job performance: the mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Business and management*. Vol. 8, No. 15. Pp. 57-67.
- Sjahrudin, H., Armanu, Achmad S., Normijati. 2013. Organizational justice, organizational commitment and trust in manager as predictor of organizational citizenship behavior. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*. 4 (12): pp: 133-141.
- Soentoro, D. P. 2013. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dan Kepuasan Kerja Di PT Sucofindo Surabaya.
- Teresia, N dan Suyasa. 2008. Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior pada karyawan Call Center di PT. X Phorenesis. *Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*. Vol. 10, No. 2: hal: 154-169
- Tri Satria Putri Purpa dan I Nyoman Sudharma, 2014. Pengaruh kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap organizational citizenship behavior pada Warung Mina Peguyangan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4 (9): h: 659-677.
- Wahyuningsih, Titik (2009) "Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yo-
- Widodo, Suparno Eko. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Winardi, J. 2008. *Motivasi dan Permotivasi dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Zeinabadi, Salehi. 2011. Job Satisfaction and Organizational Commitment as antecedent of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Teachers, in Iran, *Journal Social and Behavioral Sciences.*, pp : 998-1003.