

PENGARUH STRES KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

**I Nyoman Gede Tangkas Pelayun¹
I Made Artha Wibawa²**

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
email: tangkaspemayun93@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh langsung variabel stres kerja dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali dengan menggunakan seluruh karyawan yang berjumlah 80 orang sebagai responden penelitian. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda yang diolah menggunakan *software* SPSS. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap *organizational citizenship behavior* dengan nilai Sig 0,000 < 0,05. Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* dengan nilai Sig. 0,000 < 0,05. Untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan, Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali disarankan untuk memperhatikan stres kerja karyawannya agar stres kerja yang dapat dialami karyawan menjadi rendah sehingga karyawan akan menerapkan *organizational citizenship behavior*.

Kata Kunci: stres kerja, budaya organisasi, *organizational citizenship behavior*

ABSTRACT

The purpose of this study to examine the direct effect of job stress variables and organizational culture on organizational citizenship behavior. This research was conducted in the Office of the Provincial Government Cooperative Bali by all employees amounted to 80 people as respondents. Sampling technique used in this research was saturated samples. Data collected through interviews and questionnaires. Data analysis technique used is multiple linear regression were processed using SPSS software. The results obtained in this study indicate that the entire hypothesis is accepted. Work stress negatively affects organizational citizenship behavior with Sig value 0.000 < 0.05. Organizational culture positive influence on organizational citizenship behavior with the Sig. 0.000 < 0.05. To improve organizational citizenship behavior of employees, the Office of the Provincial Government of Bali Cooperative advised to pay attention to job stress of employees to work stress experienced by employees can be low so that employees will implement organizational citizenship behavior.

Keywords: Occupational stress, organizational culture, *organizational citizenship behavior*

PENDAHULUAN

Globalisasi merupakan salah satu perubahan penting pada lingkungan eksternal dari kenyataan bisnis. Globalisasi mengacu pada sikap mengenai hubungan dengan orang lain. Sebuah organisasi harus sensitif terhadap perubahan lingkungan. Perusahaan juga dituntut untuk tanggap dalam melakukan perubahan karena persaingan antar perusahaan juga semakin ketat. Untuk itu perusahaan harus meningkatkan strategi dan kebijakan manajemennya khususnya pada sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mengatur sebuah hubungan dan peranan sumber daya yang dimiliki oleh individu dapat digunakan secara efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat tercapai. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan maupun organisasi karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan bergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan.

Suatu organisasi di dalam usahanya untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sangat tergantung pada berbagai faktor yang mempengaruhinya. Salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah Sumber Daya Manusia. Sumber Daya Manusia memiliki peranan penting di segala kegiatan perusahaan. Tanpa adanya Sumber Daya Manusia organisasi tidak dapat melaksanakan kontinuitas usahanya. Dalam hal ini tenaga kerja merupakan sumber yang sangat penting dalam suatu perusahaan yang mana nantinya diharapkan dapat berpartisipasi dan menyumbangkan tenaganya dengan penuh kesungguhan dan tanggung jawab. Kinerja karyawan yang tinggi akan mendorong munculnya *organizational*

citizenship behavior atau biasa disebut OCB. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan suatu perilaku sukarela yang tampak dan dapat diamati. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan suatu perilaku. Oleh karena itu, sebenarnya *Organizational Citizenship Behavior* didasari oleh suatu motif atau nilai yang dominan. Kesukarelaan dalam bentuk perilaku belum tentu mencerminkan kerelaan yang sebenarnya. Memang untuk mengetahui nilai-nilai diri karyawan tidak selalu mudah. Secara pragmatis praktek manajemen dalam organisasi sering berorientasi pada apa yang dapat diamati yaitu perilaku.

Pembentukan perilaku pun sering didasarkan pada *reward* dan *punishment* yang bersifat eksternal. Efektivitas suatu organisasi dapat dilihat dari interaksi karyawan pada tingkat individual, kelompok, dan organisasi yang dimana akan menghasilkan *output* sumber daya manusia yang memiliki tingkat absensi yang rendah, perputaran karyawan yang rendah, minimnya perilaku menyimpang dalam organisasi, tercapainya kepuasan kerja dan memiliki komitmen terhadap perusahaan. Karyawan akan melakukan suatu pekerjaan yang bukan merupakan pekerjaannya tanpa menginginkan suatu imbalan yang disebut dengan *organizational citizenship behavior* yang dimana hal ini sama seperti yang disebutkan oleh Robbins dan Judge (2008). Kinerja individu akan mempengaruhi kinerja instansi secara keseluruhan, yang menuntut adanya perilaku karyawan dalam suatu instansi. Karyawan dapat keluar dari organisasi secara sukarela maupun karena hal lain, seperti lingkungan kerja yang tidak nyaman, pekerjaan tersebut tidak cocok dengan tujuan karirnya, atau adanya gaji yang lebih tinggi pada organisasi yang lain.

Secara umum dalam suatu organisasi atau perusahaan selalu menginginkan setiap karyawannya agar berprestasi. Tujuan ini dapat dicapai apabila, suatu organisasi dalam bekerja dipengaruhi banyak faktor, salah satunya yang dapat mempengaruhi niat lebih dalam bekerja sampai mau mengambil pekerjaan orang lain atau yang bisa disebut dengan OCB adalah apabila karyawan mampu menghadapi kesulitan baik di dalam maupun di luar pekerjaan dan menghadapi stres kerja yang dialami oleh para pegawai.

Nugroho (2008) menyatakan stres sebagai bentuk dari perasaan tertekan, ketidaknyamanan, ketidakmudahan dan hambatan yang dirasakan secara emosional. Seperti yang dikemukakan oleh Handoko (2008) stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang, Hariandja (2002), stres adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres sendiri tidak terlalu buruk, meskipun biasanya dibahas dalam konteks negatif, stres juga memiliki nilai positif. Stres merupakan sebuah peluang ketika hal ini menawarkan potensi hasil, sebagian stres bias positif dan sebagian lagi bias negatif. Dewasa ini, para peneliti berpendapat bahwa stres adalah tantangan, atau stres yang menyertai tantangan di lingkungan kerja (memiliki banyak proyek, tugas, dan tanggung jawab), beroperasi sangat berbeda dengan stres hambatan, atau stres yang menghalangi dalam mencapai tujuan (birokrasi, politik, kantor, kebingungan terkait tanggung jawab bekerja) Robbins (2008).

Berbeda dengan stres yang berpengaruh negatif terhadap OCB, Budaya sebaliknya mempengaruhi timbulnya OCB pada pegawai. Budaya adalah suatu sistem pewarisan nilai dan bermanfaat yang berinteraksi dengan orang dalam organisasi, struktur organisasi, dan sistem kontrol untuk menghasilkan norma perilaku. Schein (1997) Menyatakan Budaya adalah suatu pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu sebagai pembelajaran untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang resmi dan terlaksana dengan baik dan oleh karena itu diajarkan atau diwariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat dalam memahami, memikirkan dan merasakan hal-hal yang terkait dengan masalah-masalah tersebut. Sehingga dalam suatu organisasi juga terdapat budaya yang biasa disebut dengan budaya organisasi. Budaya organisasi adalah pokok penyelesaian terhadap masalah-masalah eksternal dan internal yang pelaksanaannya dilakukan secara konsisten oleh suatu kelompok yang kemudian diwariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan, dan merasakan terhadap masalah-masalah terkait (Tika, 2006).

Peneliti mencoba melakukan penelitian mengenai pengaruh stres kerja dan budaya organisasi dalam meningkatkan sikap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali. Sikap *Organizational Citizenship Behavior* diantara karyawan Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali sangat diperlukan, karena melalui sikap *Organizational Citizenship Behavior* dapat tercipta kerjasama tim yang solid. Dengan terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* dikalangan karyawan maka akan

meningkatkan kualitas kerja serta menumbuhkan rasa tanggung jawab yang lebih tinggi terhadap pekerjaan.

Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memiliki tugas untuk menaungi dan mengawasi seluruh koperasi di provinsi bali serta memperdayakan usaha kecil menengah di seluruh Bali dengan berkoordinasi dengan Dinas Koperasi yang di naungi Pemerintahan Kota dan Kabupaten di Bali. Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dikarenakan adanya pemimpin seperti Kepala Dinas dan Kepala Bidang yang mengatur segala kegiatan yang ada di Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali dengan di bantu beberapa karyawan yang dimiliki Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali.

Pada saat ini Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali sedang gencar dalam melaksanakan tugas gubernur yakni mengembangkan usaha kecil dan koperasi di seluruh bali sehingga banyak pekerjaan keluar maupun di dalam kantor yang harus terselesaikan demi kelancaran program dari Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali, maka dari itu sangat diperlukan tenaga yang ekstra pada setiap karyawan untuk melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang ada dan sangat penting untuk karyawan dapat menumbuhkan rasa ingin membantu satu sama lain.

Penelitian awal yang dilakukan dengan wawancara terhadap delapan belas karyawan yang dilakukan oleh peneliti, terdapat masalah di Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali yaitu rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* di Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali. Ditinjau dari sikap karyawan

Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali yang hanya mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sendiri, tidak memiliki keinginan untuk membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang berlebihan serta beberapa karyawan sering keluar pada saat jam kerja. Rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* dapat mengurangi efektivitas dan produktivitas organisasi (Sumiyarsi, dkk., 2012). Jika keadaan ini dibiarkan terus-menerus tanpa adanya perubahan yang dilakukan, akan berdampak pada menurunnya efektivitas di Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali. Salah satu faktor yang menyebabkan menurunnya efektivitas kerja di Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali adalah stres kerja yang dialami para pegawai, yang dikarenakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan terlalu banyak.

Luthans (2006), mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Masalah stres kerja di dalam organisasi menjadi gejala yang penting diperhatikan sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisiensi di dalam pekerjaan. Menurut beberapa pegawai, Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali sedang gencar dalam mengembangkan UKM atau usaha kecil menengah di Bali, sehingga banyak pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan demi terwujudnya tujuan dari Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali dengan banyaknya pekerjaan yang ada tentunya akan menimbulkan stres kerja yang dialami pegawai sedangkan para pegawai perlu menerapkan *Organizational Citizenship Behavior* demi mewujudkan keefektifan dalam

menjalani suatu pekerjaan. Selain *Organizational Citizenship Behavior*, untuk meningkatkan efektivitas Organisasi maka diperlukan Budaya Organisasi yang kuat di dalam suatu organisasi.

Jones (2004) budaya organisasi adalah suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi, suatu budaya dari makna bersama. Sebagaimana budaya organisasi yang terjadi di Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali yang pegawainya banyak keluar kantor pada saat jam kerja sehingga berdampak pada rendahnya penerapan *Organizational Citizenship Behavior* karena karyawan satu dengan yang lainnya jarang berinteraksi tentang pekerjaan yang dikerjakan di kantor.

Latar belakang diatas menyebabkan peneliti ingin mengetahui pengaruh stres kerja dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, sehingga penelitian ini diberi judul “Pengaruh Stres Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali”.

Teori yang melandasi penelitian ini adalah Teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*) yang menggambarkan berbagai transaksi yang terjadi diseluruh kehidupan sosial seseorang yang ditandai dengan hubungan emosional yang kuat. Seorang akan mengembangkan tingkat saling mendukung yang kuat dengan organisasi atau pimpinan mereka, dan dapat menyebabkan perilaku kerja yang efektif, seperti kinerja yang lebih baik dan memberikan lebih banyak bantuan untuk rekan kerja (Cheung, 2013). Menggunakan teori ini untuk berpendapat bahwa ketika seseorang merasa puas dalam organisasi, maka mereka akan

membalasnya. Pembahasan dari seseorang tersebut termasuk perasaan memiliki yang kuat terhadap organisasi dan perilaku seperti Organizational Citizenship Behavior.

Rahmawati (2013) menyebutkan bahwa OCB adalah sebuah perilaku positif, dalam hal ini adalah perilaku membantu pekerjaan individu lain yang ditunjukkan oleh seseorang dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Kontribusi yang ditunjukkan oleh pekerja itu berupa pekerjaan di luar pekerjaan yang harus dia lakukan, pekerja tersebut menunjukkan perilaku menolong pada orang lain dalam sebuah perusahaan sehingga tindakan tersebut mungkin dapat memperbaiki kinerja organisasi atau perusahaan tersebut.

Organizational Citizenship Behavior adalah istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan, *Organizational Citizenship Behavior* mengacu pada konstruk *extra role behavior* (ERB), yang didefinisikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi atau berniat untuk menguntungkan organisasi yang secara langsung mengarah ke peran harapan itu sendiri (Darsana, 2013). *Organizational Citizenship Behavior* juga dikenal sebagai perilaku *extra role* yang merupakan tindakan melebihi persyaratan dari pekerjaan yang seharusnya, dimana peran ekstra disini berarti kontribusi individu yang melebihi atau melampaui perannya dan tidak diakui oleh *system reward* (Yaghoubi *et al.*, 2011).

Selye (dalam Jagaratnam & Buchanan, 2004) stress dapat didefinisikan sebagai suatu respon yang dibawa oleh berbagai peristiwa eksternal dan dapat berbentuk pengalaman positif atau negatif. Dalam hubungannya dengan stres,

Gibson (1987:204) mendefinisi stress sebagai suatu tanggapan adaptif yang disebabkan oleh perdebatan individual dan proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi, atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang. Tunjungsari (2011) kesenjangan stres kerja merupakan permasalahan yang menimpa karyawan ditempat kerjanya yang timbul akibat ketegangan dari ketidak selarasan antara individu dengan lingkungannya, sehingga untuk meredakannya karyawan banyak yang mengambil cuti sementara.

Wijono (2012:146) mengemukakan ada beberapa gejala stres yang dapat dilihat dari berbagai faktor yang memperlihatkan adanya perubahan, baik secara psikologis, fisiologis maupun sikap. Perubahan psikologis ditandai oleh adanya kecemasan berlarut-larut, susah tidur, nafas tersengal-sengal, sedangkan perubahan fisiologis ditandai oleh adanya gejala-gejala seperti merasa lelah, kehabisan tenaga, pusing, gangguan pencernaan, dan berikutnya perubahan sikap seperti keras kepala, mudah marah, dan tidak puas terhadap apa yang dicapai.

Stres adalah suatu respon adaptif dimoderasi oleh perbedaan individu, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa dan yang menempatkan tuntutan khusus terhadap seseorang (Ivancevic *et al.*, 2006). Pada prinsipnya, stress dalam katagori rendah akan memberikan dampak positif bagi pegawai sehingga pegawai termotivasi untuk berprestasi. Jika stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Pemahaman mengenai stress dapat dilakukan dengan mengetahui terlebih dahulu sumber potensial penyebab stres. Sumber penyebab stress kerja, antara lain; beban

yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja (Mangkunegara, 2009).

Lima variabel yang dapat membedakan kemampuan individu dalam menghadapi stres (Wahjono, 2010), yaitu: pengalaman kerja, dukungan social, hubungan kolegal dengan rekan sekerja atau penyelia dapat menyangga dampak stres, letak kendali (*locus of control*), orang yang memiliki lokus kendali internal yakin mereka mengendalikan tujuan akhir mereka sendiri lebih tahan terhadap stress. Sedangkan mereka yang memiliki lokus eksternal yakin bahwa kehidupan mereka dikendalikan oleh kekuatan-kekuatan luar cenderung lebih mudah stres, keefektifan diri, istilah ini merujuk kepada keyakinan individu bahwa dia mempunyai kemampuan untuk melakukan tugas tertentu sehingga dia memiliki kemampuan untuk menangani stres, tingkat kepribadian orang dalam menyikapi permusuhan dan kemarahan. Hubungan stres dengan OCB akan dapat dilakukan jika karyawan mampu mengendalikan stres yang mengarahkan pandangan stres ke positif (*eustres*) (Luthans 2006). Hasil penelitian Tang (2008) menemukan bahwa stres kerja berkorelasi dengan OCB.

Stres kerja yang diungkapkan oleh Smith (1981) yang dikutip dari Wijono mengemukakan bahwa konsep stres kerja dapat ditinjau dari beberapa sudut, yaitu: Pertama, stres kerja merupakan hasil dari keadaan tempat kerja. Kedua, stres kerja merupakan hasil dari dua faktor organisasi, yaitu keterlibatan dalam tugas dan dukungan organisasi. Ketiga, stres terjadi karena faktor “*workload*” juga

faktor kemampuan melakukan tugas. Keempat, akibat dari waktu kerja yang berlebihan. Kelima, faktor tanggung jawab kerja. Terakhir, tantangan yang muncul dari tugas dan terdapat beberapa pengertian tentang *organizational citizenship behavior* yang dikemukakan oleh beberapa ahli, salah satunya adalah oleh Robbins dan Judge dalam Waspo (2012) yang mendefinisikan *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Berdasarkan paparan teori dan hasil penelitian sebelumnya dapat dikemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: Stres kerja berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*

Budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap cara pandang karyawan terhadap organisasi mereka, tanggung jawab serta komitmen mereka terhadap organisasi tersebut. Banyak definsi mengenai budaya organisasi seperti yang dikemukakan oleh Didit (2013:143), bahwa budaya organisasi adalah seperangkat nilai-nilai, keyakinan dan sikap utama yang diberlakukan di antara anggota organisasi. Budaya dapat menyesuaikan serta mendorong keterlibatan karyawan, dapat memperjelas tujuan dan arah strategis organisasi serta yang selalu menguraikan dan mengajarkan nilai-nilai dan keyakinan organisasi, dapat membantu organisasi mencapai pertumbuhan penjualan, pengembalian modal, keuntungan, mutu dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi

Oemar (2013), menyatakan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi munculnya perilaku OCB, salah satunya adalah budaya organisasi (*organization*

culture). Manfaat dari penerapan budaya organisasi yang baik adalah dapat meningkatkan jiwa gotong royong, meningkatkan kebersamaan, saling terbuka satu sama lain, meningkatkan jiwa kekeluargaan, membangun komunikasi yang lebih baik, meningkatkan produktivitas kerja, tanggap dengan perkembangan dunia luar, yang sebagian besar merupakan bagian dari OCB.

Budaya organisasi merupakan seperangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*belief*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya (Sutrisno 2010). *Organizational Citizenship behavior* adalah perilaku ekstra yang lebih dari biasanya diluar rutinitas waktu yang telah ditetapkan dalam jobdesk karyawan (Arif 2012). Didalam budaya organisasi yang kuat, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan. Karyawan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab mereka apabila mereka merasa puas dengan pekerjaan, menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari para teman maupun atasan, serta percaya bahwa mereka diperlakukan adil oleh organisasi.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Organ (Novaldi, 2007) yang mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku OCB yang paling penting adalah budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang memicu terjadinya OCB. Budaya organisasi dapat menjadi penyebab atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Pada umumnya didalam sebuah organisasi yang memiliki budaya organisasi yang kuat,

karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan. Berdasarkan penelitian sebelumnya maka ditarik hipotesis yaitu :

H₂: Budaya Organisasi berpengaruh positif secara signifikan pada *Organizational Citizenship Behavior*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah asosiatif yang menggunakan 2 (dua) variabel bebas, dan 1 (satu) variabel terikat. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel terikat (*dependent*) yaitu *organizational citizenship behavior*, dan variabel bebas (*independent*) yaitu stres kerja dan budaya organisasi. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 80 (delapan puluh) responden. Sampel yang diambil berdasarkan teknik sampel jenuh, yaitu teknik penentuan sampel dengan seluruh populasi menjadi sampel penelitian (Sugiyono, 2014:122).

Data yang diperoleh selama pengumpulan data di lapangan dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda. Model regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Model regresi linear berganda yang dimaksud, dirumuskan sebagai berikut (Wirawan, 2014:254).

$$Y = \beta + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots \dots \dots (1)$$

Dimana:

Y = *Organizational Citizenship Behavior*.

X_1 = Stres Kerja

X_2 = Budaya Organisasi

β_0 = Intersep Y

β_1 = Koefesien Variabel X_1

β_2 = Koefesien Variabel X_2

e = Error of term (Variabel yang tidak terungkap)

Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat diuji dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 5\%$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden merupakan data responden yang dikumpulkan untuk mengetahui profil responden penelitian. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap karyawan di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali, diketahui gambaran tentang karakteristik responden yang meliputi tiga aspek yaitu jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan, bisa dilihat di tabel 1.

Tabel 1.
Karakteristik Responden

No	Indikator	Ket.	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	L	42	53
		P	38	47
		Jumlah	80	100
2	Tingkat Pendidikan	SMA	28	31
		D3	7	12
		S1	32	40
		S2	13	17
		Jumlah	80	100
3	Umur	31-35	18	24
		36-40	19	22
		41-45	30	37
		46-50	13	17
		Jumlah	80	100

Sumber : Data diolah, 2016

Tabel 1. menunjukkan bahwa persentase jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 53 persen dan persentase responden berjenis kelamin perempuan sebesar 47 persen. Responden laki-laki dan responden perempuan memiliki persentase yang tidak terlalu jauh berbeda pada penelitian ini, yang artinya Kantor

Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali tidak membedakan antara tenaga kerja laki-laki dengan tenaga kerja perempuan.

Tabel 1. menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1 sebesar 40 persen dan SMA sebesar 31 persen sedangkan responden dengan persentase terkecil berpendidikan D3 dan S2 yaitu sebesar 12 persen dan 17 persen. Responden dengan tingkat pendidikan S1 mendominasi dalam penelitian ini, hal ini disebabkan karena pendidikan S1 menjadi salah satu syarat utama untuk menjadi PNS termasuk di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali.

Tabel 1. menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur di antara 41-45 tahun dengan persentase sebesar 37 persen. Persentase terkecil yaitu 17 persen dengan jumlah responden sebanyak 13 orang yang berumur 46-50 tahun. Responden dengan umur 41-45 tahun mendominasi pada penelitian ini, hal ini disebabkan karena karyawan di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali belum banyak mengalami regenerasi karena karyawan dengan umur 41-45 dianggap masih berumur produktif oleh Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali.

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui ketergantungan suatu variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas. Analisis ini juga dapat menduga arah dari hubungan tersebut serta mengukur derajat keeratan hubungan antara satu variabel terikat dengan satu variabel bebas. Hasil analisis regresi dengan program *Statistical Package of Social Science (SPSS) versi 15.0 for Windows* dapat dilihat pada Tabel 2. berikut:

Tabel 2.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized		Standardized		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
Stres Kerja (X1)	0,542	0,068	-,542	-7,972	.000
Budaya Organisasi (X2)	0,442	0,068	0,442	6,509	.000
Dependen Variabel	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>				
Konstanta	-3,454				
R-Square	0,749				
F. hitung	115,085				
Sig.	0,000				

Sumber : Data diolah, 2016

Tabel 2. menunjukkan bahwa persamaan regresi linear berganda tersebut menunjukkan arah masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

$\beta_1 = -0,542$, menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap *organizational citizenship behavior* di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali, yang artinya apabila stres kerja menurun maka OCB akan meningkat.

$\beta_2 = 0,442$, menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali, yang artinya apabila budaya organisasi meningkat maka OCB akan meningkat.

$R^2 = 0,749$, yang berarti bahwa sebesar 74,9 persen *organizational citizenship behavior* di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali dibentuk oleh stres kerja dan budaya organisasi, sedangkan sisanya sebesar 25,1 persen dipengaruhi oleh faktor lain diluar model.

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara serempak seluruh variabel bebas (stres kerja dan budaya organisasi) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (*organizational citizenship behavior*). Prosedur pengujian hipotesis statistik dari uji regresi simultan (F-test) adalah sebagai berikut:

Hasil uji F, nilai $F_{hitung} = 115,085 > F_{tabel} = 3.12$ maka H_0 ditolak. Ini berarti bahwa stres kerja dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali secara simultan.

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas (stres kerja dan budaya organisasi) terhadap variabel terikat (*organizational citizenship behavior*). Prosedur pengujian hipotesis statistik dari uji regresi parsial (t-test) adalah sebagai berikut.

Pengaruh stres kerja (X_1) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali.

Hasil uji t terhadap variabel stress kerja (X_1) menunjukkan nilai $t_{hitung} = -7,972 \leq t_{tabel} = -1,991$ maka H_0 ditolak. Ini berarti stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali secara parsial.

Hasil uji t terhadap variabel budaya organisasi (X_2) menunjukkan nilai $t_{hitung} = 6,509 > t_{tabel} = 1,991$ maka H_0 ditolak. Ini berarti budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali secara parsial.

Pengujian asumsi klasik yang bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketetapan dalam estimasi, tias bias dan konsisten. Adapun pengujian asumsi klasik yang dilakukan yaitu: uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Penelitian ini hanya menggunakan tiga uji pada asumsi klasik yang dikarenakan data yang digunakan bukan data *time series* (Sugiyono, 2014).

Uji normalitas merupakan suatu uji statistik yang digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu memiliki distribusi residual yang normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila *Asimp.sig (2-tailed) > level of significant* ($\alpha = 0,05$) dan tidak berdistribusi normal apabila nilai *Asimp.sig (2-tailed) < level of significant* ($\alpha = 0,05$). Hasil dari pengolahan data menggunakan SPSS disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3.
Hasil Uji Normalitas

<i>Item</i>	<i>Unstandardized Residual</i>
N	80
Kolmogorov – Smirnov Z	.076
Asymp. Sig. (2 – tailed)	.200

Sumber : Data diolah, 2016

Tabel 3. dapat diketahui bahwa nilai *Asimp.sig (2-tailed)* sebesar 0,200 dan lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut telah memenuhi syarat normalitas.

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik

seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebasnya atau bebas dari gejala multikolinear. Aturan *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*, apabila VIF melebihi angka 10 atau *tolerance* kurang dari 0,10 maka dinyatakan terjadi gejala multikolinearitas. Sebaliknya apabila nilai VIF kurang dari 10 atau *tolerance* lebih dari 0,10 maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas. Hasil dari pengolahan data menggunakan *SPSS* disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Stres Kerja (X1)	0,705	1.418
Budaya Organisasi (X2)	0,705	1.418

Sumber : Data diolah, 2016

Hasil pengujian *tolerance* menunjukkan seluruh variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 (10%). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai VIF kurang dari 10. Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi tersebut.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut dengan homoskedastisitas dan jika berbeda bias disebut dengan heteroskedastisitas. Jika tingkat signifikansi masing-masing variabel bebas lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil dari pengolahan data menggunakan *SPSS* disajikan pada Tabel 5. :

Tabel 5.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	T	Signifikasi
Stres Kerja (X1)	0,475	0,638
Budaya Organisasi (X2)	-1,682	0,097

Sumber : Data diolah, 2016

Pengujian menunjukkan bahwa signifikasinya lebih dari $\alpha = 0,05$. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terdapat heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Hasil pengujian hipotesis variabel stres kerja terhadap *organizational citizenship behavior* diperoleh Sig.t sebesar 0,000 dengan koefisien beta $-0,542$. Nilai Sig.t $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya, apabila stres kerja yang dirasakan karyawan rendah maka karyawan akan menerapkan *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis stres kerja berpengaruh negatif terhadap *organizational citizenship behavior* dapat diterima. Penelitian ini mengembangkan hipotesis sebelumnya yang dilakukan oleh Ivancevic *et al.* (2006), Mangkunegara (2009), wahjono (2010), Luthans (2006), Tang (2008), smith (1981), Wasposito (2012) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hasil yang signifikan dari pengaruh stres kerja terhadap *organizational citizenship behavior* terlihat dari nilai indikator variabel yaitu beban kerja bahwa karyawan merasa beban kerja yang dirasa berlebihan dengan nilai 2,97, kedua

adalah waktu kerja yang diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan terlalu mendesak dengan nilai 2,92, ketiga adalah tanggung jawab bahwa para karyawan merasa tanggung jawab yang diberikan terlalu banyak dengan nilai 3,00 sehingga karyawan akan sulit menerapkan OCB karena sudah menganggap tagung jawab yang diberikan sudah banyak, ini berarti dari indikator-indikator ini dapat dinyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Jika tanggung jawab yang dirasakan karyawan sangat banyak maka OCB akan menurun. OCB dapat ditingkatkan di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali apabila tanggung jawab yang diberikan ke karyawan dikurangi.

Hasil pengujian hipotesis variabel budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* diperoleh Sig.t sebesar 0,000 dengan koefisien beta 0,443. Nilai Sig.t $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, apabila budaya organisasi yang dirasakan oleh karyawan baik maka karyawan akan lebih cenderung melakukan *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis budaya organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* dapat diterima. Penelitian ini mengembangkan hipotesis sebelumnya yang dilakukan oleh Didit (2013), Oemar (2013), Novliadi (2007), Robbins (2008), Sutrisno (2010), Arif (2012) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hasil yang signifikan dari pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* terlihat dari nilai indikator nilai-nilai dan keyakinan bahwa karyawan memahami tradisi budaya organisasi dilingkungannya dengan nilai 4,15 dan indikator kohesi bahwa karyawan selalu mementingkan kepentingan organisasi dari pada kepentingan pribadi dengan nilai 3,98 yang lebih dari nilai rata-rata variabel, maka karyawan akan berpotensi melaksanakan OCB, ini berarti dari indikator tersebut dapat dinyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Jika budaya organisasi yang diterapkan karyawan baik maka OCB akan meningkat. OCB di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali dapat ditingkatkan apabila karyawan mengindahkan budaya organisasi dengan baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Pertama, Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi stres kerja yang dirasakan karyawan maka semakin rendah penerapan *organizational citizenship behavior* yang dilakukan oleh karyawan di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali, Kedua, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman budaya organisasi maka semakin tinggi penerapan *organizational*

citizenship behaviour yang dilakukan oleh karyawan di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali.

Hasil analisis penelitian, pembahasan dan kesimpulan terdapat beberapa saran yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dimasa mendatang terutama yang berkaitan dengan stres kerja, budaya organisasi dan *organizational citizenship behavior*, antara lain : Pertama, untuk meningkatkan OCB, maka harus memperhatikan variabel stres kerja dan variabel budaya organisasi. Hal ini menunjukkan jika stres kerja yang dirasakan karyawan rendah maka akan ada peningkatan dalam hal menerapkan OCB, sedangkan jika budaya organisasi yang dirasakan karyawan baik, maka akan menuai penerapan *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Kedua, untuk meningkatkan OCB karyawan di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali yang perlu diperhatikan yaitu organisasi seharusnya memperhatikan tingkat stres karyawannya dan memperhatikan budaya yang sudah ditanamkan ke para karyawan, organisasi sebaiknya memberikan waktu refreasing dengan membuat acara diluar pekerjaan seperti outbound atau arisan agar mengurangi tingkat stres karyawan dan dapat mempererat hubungan dan komunikasi antara karyawan ke karyawan lainnya, lalu selalu menghimbaukan ke karyawan tentang budaya suatu organisasi dengan sekedar mengingatkan agar selalu diingat dan diindahkan oleh setiap karyawan, maka akan tercipta penerapan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Kantor Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali. Saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya adalah mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi *organizational*

citizenship behavior seperti komitmen organisasi, iklim organisasi, gaya kepemimpinan, selain itu peneliti selanjutnya agar menambah teknik analisis data seperti analisis SEM dan analisis *path* dan memperluas ruang lingkup pengambilan sampel. Diharapkan hasil penelitian dapat bervariasi sehingga mampu memperkaya referensi tentang stres kerja, budaya organisasi, dan *organizational citizenship behavior*

REFERENSI

- Agung, N. D. 2011. Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Komitmen Organisasi Dan Kinerja pegawai. *Jurnal management bisnis*. 1(2), pp: 28-30.
- Arif, A., dan Chohan A. 2012. How Job Satisfaction Is Influence The Organizational Citizenship Behaviour (OCB): A Study On Employees Working In Bankingsector Of Pakistan. *International Journal of Contemporary Researchin Business*, 4(8) : 159-176.
- Cheung, M. F. 2013. The Mediating Role Of Perceived Organizational Support In The Effect Of Interpersonal And Informational Justice On Organizational Citizenship Behavior. *Leadrship & Organization Development Journal*. 34(6), pp: 551-572.
- Chiang, C. F., dan Hsieh, T. S. 2012. The Impact Of Perceived Organizational Suport And Psychological Empowerment On Job Performance: The Mediating Effect Of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal Of Hospitality Management*. 31(1), pp: 180-190.
- Darsana, M.2013. The influence of personality and organizational culture on employee performance throught organizational citizhenship behavior. *The international journal of management*. 2(4), pp:38-63.
- Didit, Dermawan. 2013. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya: Pena Semesta.
- Ivancevich, J.M., Konopaske, Robert., Matteson, Michael, T. 2006. *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*. Alih Bahasa Gina Gania. Jilid 1 edisi ketujuh. Erlangga. Jakarta.

- Jagaratnam, G., and P. Buchanan. 2004. Balancing The Demand of School and Work: Stress and Employed Hospitality Student. *International journal of Contemporary Hospitality Management*. 16(4), pp:237-245.
- Khan, Shahzad. 2012 "Determinants Of Customer Satisfaction In Fast Food Industry. *Internasional Journal Of Management And Strategy*. 2(3), pp:1-5.
- Kim, Sangmook. 2006. Public Service Motivation And Organizational Citizenship Behavior In Korea. *International Journal of Manpower*. 27(8), pp: 722-740
- Linawati. 2003. Sosialisasi Budaya Organisasi. Strategi Implementasi Nilai-Nilai Budaya Organisasi. *Jurnal Studi Bisnis*. 3(6), pp:1693-2927.
- Mei, Maemunah. 2008. Pengaruh Kewibawaan Pimpinan Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Kinerja Karyawan STMIK Amikom Yogyakarta, *Jurnal Ilmiah Manajerial, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Amikom Yogyakarta*. 2 (2), pp: 48-75
- Novliadi, F. 2007. Organizational Citizenship Behaviour karyawan ditinjau dari persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan dan persepsi terhadap dukungan organizational. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara
- Nugroho, A. 2008. Analisis Pengaruh Job Stres dan Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention (Studi Pada PT.Astra Graphia.Tbk). *Tesis*. Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Oemar, Y. 2013. Pengaruh budaya organisasi, kemampuan kerja dan komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
- Organ, Dennis W. 2006. Organizational Citizenship Behavior. Its Nature, Antecedents and Consequences. California: Sage Publications, Inc.
- Purba, D.E., dan Seniaty Ah Nina Liche. 2004. Pengaruh kepribadian dan Komitmen organisasional terhadap Organizational citizenship behavior. *Makara, Sosial Humaniora*. 8(3), pp:105-111.
- Rahmawati. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Media Mahardhika*.11(2), pp:113-138.
- Rivai, V.S., dan Ella J. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

- Schein, E H. 1997. *Organization Culture and Leadership Second Edition*, Jossey Bass Inc, San Francisco, USA.
- Serim, H., Orkun, D., dan Ugur, Y. 2014. The Effect Of Employees Perceptions Of Competency Models On Employability Outcomes And Organizational Citizenship Behavior Role Of Social Exchange In This Effect. *Procedia Journal Of Social And Behavioral Sciences*. 150(1), pp: 1101-1110.
- Subakti. 2013. Analisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan motivasi terhadap kinerja karyawan: studi pada PT. Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang. *Journal fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*. 2(5) pp: 55-57.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-18. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supartha, W. Gede. 2008. *Budaya Organisasi Teori Praktis, Kasus dan Aplikasi Penelitian*. Denpasar: Udayana University Press.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta Edisi 1. Kencana Preneda Group.
- Sweeny, P. D., dan Dean B. McFarlin. 2002. *Organizational Behavior: solutions for management*. McGraw-Hill, International Edition.
- Tang, Jhy-Lung. 2008. A Study of Work Stress, Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior: A Case to Employee Who are Talking Further Education in University. *The Journal of Human Relation and Adult learning*. 4(1), pp:111-128.
- Tika, P.H.Moh. 2006, *Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*. Cetakan Pertama, Bumi Aksara Jakarta.
- Tria M. 2012. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (PERSERO) UPJ Semarang. *Jurnal Administrasi Airlangga*. 6(1), pp: 234-250.
- Tunjungsari, Peni. 2011. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. POS Indonesia (Persero) Bandung. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia*. 1(1), pp:143-155
- Wahyono. 2010. *Manajemen Kinerja*. Edisi ketiga. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Waspodu, A.W.S., dan Lussy M. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan

Pada 413 PT. Trubus Swadaya Depok. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia(JRMSI)*. 3(1), pp:213-224

Wijono, S. 2012. *Psikologi Industri dan Organizational Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Wirawan, N. 2014. *Cara Mudah Memahami Statistik 2 (Statistik Infrensia) Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Edisi Ketiga. Denpasar: Keraras Emas.

Yaghoubi, E., Sina A M, dan Abdollahi H. 2011. An Analysis of correlation between organizational citizenship behavior and emotional intelligence. *Modern Applied Science*. 5(2), pp:154-167.

Zeinabadi, H., dan Keyvan, S. 2011. Role Of Procedural Justice, Trust, Job Satisfaction, And Organizational Commitment In Organizational Citizenship Behavior Of Teacher. Proposing a Modified Social Exchange Model. *Procedia Journal Of Social And Behaviorial Scinces*. 29(2) pp: 1472-1482.