

---

**PENGARUH PELATIHAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN  
MOTIVASI KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPII KABUPATEN KARO**

**Vini Riahta Br. Panjaitan<sup>✉</sup>, Winarto, Jon Henri Purba**

Program Studi Manajemen, Universitas Methodist Indonesia, Medan, Indonesia

Email: [viniriahtapanjaitan@gmail.com](mailto:viniriahtapanjaitan@gmail.com)

**ABSTRAK**

*Organizational citizenship behavior merupakan bidang studi yang menginvestasi pengaruh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku di dalam organisasi, untuk tujuan penerapan pengetahuan dan peningkatan demi peningkatan efektivitas organisasi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi OCB diantaranya antara lain kepribadian, budaya organisasi, iklim organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepemimpinan transformasional & servant leadership, tanggung jawab sosial pegawai, umur pegawai, keterlibatan kerja, kolektivisme serta keadilan. Perilaku organisasi mempelajari tiga penentu perilaku dalam organisasi, yaitu individu, kelompok, dan struktur. Dalam melakukan penelitian, penulis meneliti Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo yang beralamat di Jl Veteran No. 14 Kabanjahe, Sumatera Utara. Waktu Penelitian dilakukan pada Desember 2021 sampai penelitian selesai. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah seluruh pegawai yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo yaitu 43 orang. Hasil penelitian menunjukkan nilai  $F$  hitung  $6,672 > F$  tabel  $2,84$  dengan nilai  $Sig$  adalah  $0,001 < 0,05$ , maka Pelatihan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja secara bersama sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Hal ini diindikasikan oleh nilai koefisien determinasi ( $R$ -Square) adalah  $0,123$ . Nilai tersebut dapat diartikan variabel Pelatihan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja mampu mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior sebesar  $12,3\%$  dan sisanya sebesar  $100\% - 12,3\% = 87,7\%$  dijelaskan oleh variabel lainnya.*

**Kata Kunci: Pelatihan Kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi, Organizational Citizenship Behavior.**

---

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja (Titisari, 2014:5), yaitu dimana pegawai akan melakukan tugas yang sebenarnya bukanlah tugas pokoknya. Hal ini biasanya akan dilakukan setelah pegawai selesai melakukan

kewajiban atau tugas pokoknya sendiri. Koordinasi dan kerjasama yang baik antar pegawai akan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam organisasi.

Usaha dalam menyediakan sumber daya manusia yang berkompeten salah satunya dari seleksi kepegawaian dari situlah organisasi dapat menemukan pegawai yang berkompeten agar membantu tercapainya tujuan organisasi, selain itu pemimpin harus menyediakan lingkungan kerja yang baik agar pegawai dapat mengerjakan tugasnya dengan baik salah satu lingkungan kerja baik organisasi harus memperhatikan tata letak ruangan seperti meja, kursi, lemari.

### **Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap organizational citizenship behavior pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
- b. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap organizational citizenship behavior pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja, lingkungan kerja, dan motivasi kerja terhadap organizational citizenship behavior pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

### **Manfaat Penelitian**

- a. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis sehubungan dengan pelaksanaan pelatihan kerja, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap organizational citizenship behavior di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
- b. Bagi instansi terkait, sebagai bahan informasi pelengkap atau masukan sekaligus pertimbangan bagi pihak-pihak yang berwenang yang berhubungan dengan penelitian ini dalam pelaksanaan pelatihan kerja, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap organizational citizenship behavior di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dalam mengambil langkah-langkah perbaikan pada masa yang akan datang agar mengalami peningkatan dan kemajuan.
- c. Bagi penelitian lain, dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

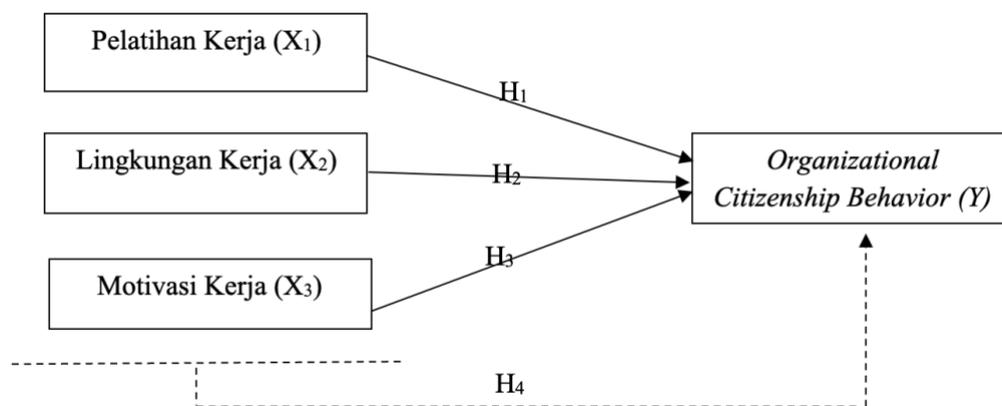
### **KAJIAN PUSTAKA**

Menurut Robin & Judge (2017:5) organizational citizenship behavior merupakan bidang studi yang menginvestasi pengaruh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku di dalam organisasi, untuk tujuan penerapan pengetahuan dan peningkatan demi peningkatan efektivitas organisasi. Perilaku organisasi mempelajari tiga penentu perilaku dalam organisasi, yaitu individu, kelompok, dan struktur (Robin & Judge, 2017:6).

Permasalahan yang terjadi dalam organisasi dapat dianalisis dari tiga tingkatan analisis tersebut. Bidang perilaku organisasi pada tingkat individu, setiap kejadian akan didiagnosis berdasarkan perilaku individu. Seseorang yang bergabung dalam suatu organisasi, membawa kepribadian, sistem nilai, serta sikap yang berbeda antara satu individu dengan individu lainnya. Perbedaan ini tentu saja akan menyebabkan perilaku seseorang berbeda dengan orang lain (Rahman et al., 2017:24).

### Kerangka Berpikir

Berdasarkan kajian pustaka mengenai pengaruh pelatihan kerja, lingkungan kerja, dan motivasi kerja terhadap organizational citizenship behaviour diatas, maka penulis merumuskan kerangka berpikir yang dapat mempermudah pembaca dalam memahami proposal penelitian ini



Sumber : Diolah dan dikompilasi oleh Penulis (2022)

**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

### Hipotesis Penelitian

- H1: Pelatihan kerja berpengaruh persial terhadap organizational citizenship behaviour pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
- H2: Lingkungan kerja berpengaruh secara persial terhadap organizational citizenship behavior pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
- H3: Motivasi Kerja berpengaruh secara persial terhadap organizational citizenship behaviour pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
- H4: Pelatihan kerja, lingkungan kerja, dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap organizational citizenship behaviour pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian merupakan suatu proses dalam pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis untuk tercapainya tujuan tertentu berdasarkan ciri-ciri keilmuan.

Variabel yang dihubungkan dalam penelitian ini adalah variabel Pelatihan kerja (X1), Lingkungan kerja (X2), Motivasi kerja (X3) terhadap Organizational Citizenship Behavior pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo (Y).

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis penelitian merupakan suatu proses dalam pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis untuk tercapainya tujuan tertentu berdasarkan ciri-ciri keilmuan. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner.

Dimana pendekatan tersebut bertujuan sebagai dasar untuk mengetahui pengaruh atau pun hubungan untuk melihat pengaruh antara variable yang terumus pada hipotesis penelitian yaitu variabel (X).

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data dengancara tanya jawab yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan untuk memperoleh beberapa informasi yang berhubungan dengan objek penelitian kepada pimpinan dan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

#### 2. Dokumentasi

Melakukan pemahaman secara langsung ke lokasi penelitian. Pengamatan dilakukan agar mengetahui dan mendapat gambaran mengenai suasana lingkungan kerja, proses kerja, budaya kerja, hubungan kerjaan para pegawai dan lain-lain.

#### 3. Kuesioner

Dengan memberikan angket atau kuesioner kepada seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo yang berisikan tentang pelatihan kerja, lingkungan kerja, dan motivasi kerja terhadap organizational citizenship behaviour.

### **Variabel Penelitian**

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pelatihan kerja, Lingkungan kerja dan Motivasi kerja sedangkan variabel terikat adalah Organizational Citizenship Behavior.

### Definisi Operasional

Adapun operasional variable dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai:

**Tabel 1. Variable Penelitian**

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala	No. Kuesioner
Pelatihan Kerja (X1)	Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang professional di bidangnya”. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar.	Jenis pelatihan	Likert 1-5	1,2
		Tujuan pelatihan		3,4
		Materi		3,4
		Metode		5,6
		Peserta		7,8
Lingkungan Kerja (X2)	Suasana tempat pegawai melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan pegawai untuk dapat bekerja optimal. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja tempat dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah ditempat kerjanya dalam melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif begitupun sebaliknya.	Pencahayaayan	Likert 1-5	1,2
		Warna		3,4
		Udara		5,6
		Suara		7,8
Motivasi Kerja (X3)	hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerjaan memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu. Motivasi kerja pada umumnya berkaitan dengan	Kebutuhan prestasi	Likert 1-5	1,2

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala	No. Kuesioner
	tujuan, sedangkan tujuan organisasional mencakup			
		Kebutuhan afiliasi		3,4
		Kebutuhan kekuasaan		5,6
<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	Merupakan bidang studi yang menginvestasi pengaruh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku di dalam organisasi, untuk tujuan penerapan pengetahuan dan peningkatan demi peningkatan efektivitas organisasi	Kepedulian sosial	Likert 1-5	1,2
		Kinerja		3,4
		Sportif dan positif		5,6
		Rasa hormat		7,8
		Partisipasi sukarela		9,10

### Uji Kualitas Data

#### *Uji Validitas*

Menurut Ghozali (2017:52), “uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur”. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah:

- Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dapat dinyatakan data tersebut valid.
- Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dapat dinyatakan data tersebut tidak valid.

#### *Uji Reliabilitas*

Suatu koesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji Reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan SPSS, yakni dengan uji statistic Cronbach Apha.

#### *Uji Asumsi Klasik*

Terdapat pengujian terkait uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

#### *Uji Normalitas*

Pengujian ini dilakukan dengan uji Kolmogrof-Simirnov atau grafik P-P Plot. Kriteria ujinya adalah apabila nilai signifikan Kolmogrof-Simirnov lebih besar dari 0,05 (Asplotic Significance > 0,005), maka residulter distribusi secara normal,

dan jika grafik p-p plot menyebar mengikuti garis diagonal maka residul terdistribusi secara normal.

### Uji Multikolinieritas

Terdapat pengujian terkait uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual suatu pengamatan kepengamatan yang lain". Jika varians dari suatu pengamatan kepengamatan yang lain sama maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda maka disebut heteroskedastisitas.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		43
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.06412421
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.061
	Negative	-.123
Test Statistic		.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		.100 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

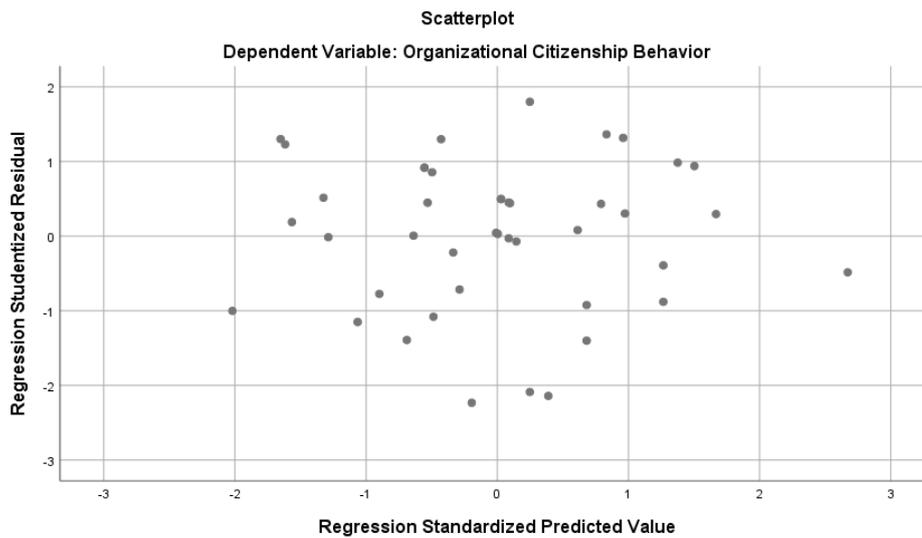
b. Calculated from data.

Hasil Pengolahan Data Kuesioner Dengan IBM SPSS 25.0 (2022)

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics			
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.431	5.580		2.407	.021		
	Pelatihan Kerja (X1)	.432	.162	.500	2.660	.011	.480	2.084
	Lingkungan Kerja (X2)	-.371	.178	-.430	-2.090	.043	.400	2.500
	Motivasi Kerja (X3)	.594	.249	.444	2.386	.022	.489	2.045

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner Dengan IBM SPSS 25.0 (2022)



Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner Dengan IBM SPSS 25.0 (2022)

**Gambar 2. Grafik Scatterplot**

**Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan uji Glejser**

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-.422	3.150		-.134	.894		
	Pelatihan Kerja (X1)	-.144	.092	-.340	-1.572	.124	.480	2.084
	Lingkungan Kerja (X2)	.177	.100	.420	1.770	.084	.400	2.500
	Motivasi Kerja (X3)	.073	.141	.112	.521	.605	.489	2.045

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner Dengan IBM SPSS 25.0 (2022)

**Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	13.431	5.580		2.407	.021		
	Pelatihan Kerja (X1)	.432	.162	.500	2.660	.011	.480	2.084
	Lingkungan Kerja (X2)	-.371	.178	-.430	-2.090	.043	.400	2.500
	Motivasi Kerja (X3)	.594	.249	.444	2.386	.022	.489	2.045

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner Dengan IBM SPSS 25.0 (2022)

**Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.431	5.580		2.407	.021		
	Pelatihan Kerja (X1)	.432	.162	.500	2.660	.011	.480	2.084
	Lingkungan Kerja (X2)	-.371	.178	-.430	-2.090	.043	.400	2.500
	Motivasi Kerja (X3)	.594	.249	.444	2.386	.022	.489	2.045

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner Dengan IBM SPSS 25.0 (2022)

**Tabel 7. Hasil Uji Kelayakan Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91.845	3	30.615	6.672	.001 <sup>b</sup>
	Residual	178.946	39	4.588		
	Total	270.791	42			

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (X3), Pelatihan Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner Dengan IBM SPSS 25.0 (2022)

**Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.351 <sup>a</sup>	.123	.056	1.20925	1.047

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (X3), Pelatihan Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner Dengan IBM SPSS 25.0 (2022)

**Pembahasan**

***Pengaruh Pelatihan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior***

Hasil uji regresi dan uji parsial (Uji-t) nilai variabel bebas pelatihan kerja memiliki nilai t hitung sebesar 2,660 dengan nilai signifikan sebesar 0,011. Nilai signifikan sebesar  $0,011 < 0,05$  yang berarti berpengaruh positif dan signifikan antara pelatihan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior.

***Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior***

Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t) nilai variabel bebas Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior memiliki nilai t sebesar -0,371 dan nilai signifikan  $0,043 < 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior.

### ***Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior***

Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t) nilai variabel bebas motivasi kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior memiliki nilai t sebesar 2,386 dan nilai signifikan  $0,022 < 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karo. Uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karo.

Uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karo. Uji hipotesis keempat menunjukkan bahwa secara simultan pelatihan kerja, lingkungan kerja, dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karo.

### **Saran**

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel penelitian seperti budaya organisasi, kepemimpinan partisipatif, kompensasi, karakteristik individu, kompetensi kerja, prestasi kerja, disiplin kerja, kinerja pegawai, prestasi kerja, dan motivasi intrinsik terhadap Organizational Citizenship Behavior

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Busro, Muhammad. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadameidia Group.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Judge, R. &. (2017). *Organizational Behaviour*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kaswan. (2017). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Manurung, H. N. (2013). *Pengaruh Kerja sama Tim Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan pada PT Bank Perkreditan Rakyat Solider Pancur Batu*. Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara, Medan.

- Nadapdap, K. M., Sinurat, S. N., Marbun, S. N., Napitupulu, J., & Peranginangin, M. (2024). The Effect Of Work From Home, Work Discipline and Incentive Giving On Employee Performance at PT. Astra Internasional, Tbk–Isuzu Medan. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(3), 547-560.
- Nitisemito, Alex. (2015), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pustaka setia,. Bandung.
- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A. (2013). *Organizational Behavior*, Terjemahan Ratna Saraswati dan Fabriella Sirait, Edition 16, Jakarta, Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama,. Bandung.
- Simangunsong, B., Sinurat, E. J., & Winarto, W. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Siempat Nempu Hulu, Sidikalang. *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 5(1), 49-62.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.