



Dampak Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai

Febyola Puspa Dewani^{1*}, Agus Suyatno², Esti Dwi Rahmawati³

^{1,2,3}Universitas Duta Bangsa Surakarta, Indonesia

Alamat: Jl. Ki Mangunsarkoro No. 20 Nusukan Kecamatan. Banjarsari, Solo.

*Korespondensi penulis: febyolapuspa4444@gmail.com

Abstract. *The purpose of this study is to analyze the influence of Emotional Intelligence, Organizational Culture and Leadership Style on Organizational Behavior in Employees of Grand Laguna Hotel and Villa Karanganyar. The approach used in this study uses Multiple Linear Regression analysis technique with the population of all employees of Grand Laguna Hotel and Villa Karanganyar. The sample of this study is 50 respondents who work at Grand Laguna Hotel and Villa Karanganyar. Technique Data collection in this study used a questionnaire and was processed using IBM SPSS Statistic 25. The conclusion of the results of this study is that there is an influence of the three independent variables on the dependent variables studied in this study. Emotional Intelligence, Organizational Culture, and Leadership Style have a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior.*

Keywords: *Emotional Intelligence, Organizational Culture, Leadership Style, Organizational Citizenship Behavior.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Grand Laguna Hotel dan Villa Karanganyar. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Teknik analisis Regresi Linier Berganda dengan populasi seluruh pegawai Grand Laguna Hotel dan Villa Karanganyar sampel penelitian ini sebanyak 50 responden yang bekerja di Grand Laguna Hotel dan Villa Karanganyar. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 25. Kesimpulan hasil penelitian ini adalah adanya pengaruh dari ketiga variable independent terhadap variable dependen yang diteliti dalam penelitian ini. Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Organizational Citizenship Behavior.

1. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia merupakan aset paling penting dalam suatu organisasi karena merupakan sumber daya yang mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga, dan dikembangkan (Romadona & Setiawan, 2020). Sumber daya manusia yang bermutu dalam arti sebenarnya yaitu pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang dikehendaki. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individual yang bersifat “discretionary” yang tidak secara langsung diakui oleh sistem imbalan formal dan secara bersama-sama akan mendorong fungsi organisasi lebih efektif (Komalasari *et al.*, 2009). Topik OCB Merupakan topik penelitian yang

lazim dalam bidang perilaku organisasi selama tahun terakhir konsep OCB Pertama kali dipopulerkan oleh organ dan rekannya pada tahun (Komalasari *et al.*, 2009) selanjutnya banyak peneliti lain yang melakukan penelitian serupa dan sangat mendukung perkembangan konsep OCB

Rendahnya perilaku OCB pada karyawan tentunya akan berdampak pada kinerja karyawan secara keseluruhan. Mengetahui pentingnya OCB pada karyawan bagi kemajuan dan keberlangsungan perusahaan, maka OCB perlu dimunculkan dan ditingkatkan. Pemimpin organisasi harus memberikan contoh dan memperhatikan faktor yang mempengaruhi kemunculan OCB karyawan. Peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi kepribadian, komitmen organisasional, moral karyawan, kepuasan kerja, dan motivasi. Faktor eksternal meliputi budaya organisasi, kepercayaan, kepemimpinan situasional dan transformasional pada pimpinan. Perusahaan tentunya membutuhkan karyawan yang mampu mengendalikan emosinya serta mempunyai komitmen yang tinggi, dimana karyawan dengan komitmen organisasional yang tinggi akan mampu mengembangkan budaya organisasi yang optimal dan mampu berperilaku OCB sehingga dapat membantu perusahaan mencapai tujuan yang diinginkan. Sesuai dengan latar belakang dan rumusan penelitian, Karyawan yang memahami, mengontrol, dan menggunakan emosi secara efektif akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan signifikan meningkatkan perilaku karyawan seperti peningkatan OCB.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Suwandewi & Dewi, 2016) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Artinya, apabila kecerdasan emosional meningkat, maka OCB karyawan akan mengalami peningkatan juga. Penelitian (Astheny, 2017) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Semakin baik kecerdasan emosional, maka akan memberikan dampak yang baik dalam meningkatkan OCB pegawai. Menurut (Grahandika & Wijayati, 2021) terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap OCB karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah penelitian ini adalah apakah adanya pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Grand Laguna Hotel dan Villa Karanganyar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis masalah yang sudah ditemukan, tentang apakah adanya pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

2. KAJIAN TEORITIS

Kecerdasan Emosional, kemampuan untuk memahami dan mengendalikan emosi yang meliputi pengendalian diri, semangat, memotivasi, ketekunan, empati dan membina hubungan dengan orang lain (Yap *et al.*, 2020), Dalam bukunya, Glomen menguraikan tentang penerapan kecerdasan emosional. Di sini Glomen mengutip penelitian – penelitian yang menyebutkan perbedaan emosi laki – laki dan Perempuan Tingkat *flooding* berbeda antara laki-laki dan Perempuan laki-laki akan banyak diam bila dalam keadaan itu dan Perempuan akan banyak bicara.

Budaya Organisasi, Budaya dalam anti antropologi dan sejarah adalah inti dari kelompok dan masyarakat yang berbeda mengenai cara pandang anggotanya yang saling berinteraksi dengan orang luar serta bagaimana mereka menyelesaikan apa yang di lingkungannya.

Gaya Kepemimpinan, dasarnya sebagai perwujudan tingkahlaku seorang pemimpin yang menyangkut kemampuannya dalam memimpin suatu organisasi atau perusahaan

Organizational Citizenship Behavior, Menurut (Yusri, 2020) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (discretionary), hal ini secara tidak langsung dan eksplisit mendapatkan ekspektasi dari system penghargaan formal, dan secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi- fungsi organisasi. Bersifat bebas, sikap menolong, patuh terhadap aturan, sikap positif dan sportif

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui hubungan antara variable independent (Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan) dan variable dependen (Organizational Citizenship Behavior). Objek penelitian ini adalah Grand Laguna Hotel dan Villa Karanganyar, Dengan subjek penelitian berupa karyawan Grand Laguna Hotel dan Villa di kota Karanganyar. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program software IBM SPSS 25. Sumber primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari kuesioner serta skor jawaban dari butir-butir pernyataan kuesioner yang disebarkan. Sumber sekunder dalam penelitian ini adalah gambaran umum perusahaan. Responden penelitian ini adalah 50 karyawan. Berdasarkan pernyataan tersebut jumlah populasi kurang dari 100 responden maka pada penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah : uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, uji

hipotesis parsial (uji T), dan uji hipotesis simultan (uji F), analisis koefisien determinasi (R Square).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,16343545
Most Extreme Differences	Absolute	0,161
	Positive	0,147
	Negative	-0,161
Test Statistic		0,161
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 ^c
Monte Carlo Sig (2-tailed)		.135

Berdasarkan Tabel menunjukkan bahwa nilai Berdasarkan tabel memperlihatkan hasil uji *Kolmogorov-Sminarnov* untuk menilai residual regresi menunjukkan nilai *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* $0,135 > 0,05$ maka dapat diartikan data tersebut berdistribusi dengan normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 2. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-13.264	3.609		-3.676	.001		
	Kecerdasan Emosional X1	.480	.173	.346	2.784	.008	.466	2.148
	Budaya Organisasi X2	.482	.143	.418	3.367	.002	.468	2.138
	Gaya Kepemimpinan X3	.455	.098	.408	4.652	.000	.938	1.066

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior Y

Pada Tabel tersebut maka dapat dilihat bahwa *tolerance* untuk variabel Kecerdasan emosional 0,466 Budaya organisasi 0,468 dan Gaya kepemimpinan 0,938 diatas 0,10 , Maka dari itu, Dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala multikolonieritas antar variabel independen.

Adapun *VIF* untuk variabel kecerdasan emosional 2,148 budaya organisasi yaitu 2,138 dan variabel gaya kepemimpinan yaitu 1,066 dan masih di bawah 10. Maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala multikolonieritas antar variabel independen.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-13.264	3.609		-3.676	.001
	Kecerdasan Emosional X1	.480	.173	.346	2.784	.008
	Budaya Organisasi X2	.482	.143	.418	3.367	.002
	Gaya Kepemimpinan X3	.455	.098	.408	4.652	.000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior Y

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -13,264 + 0,480X_1 + 0,482X_2 + 0,455X_3 + e$$

Persamaan diatas dapat diartikan sebagai berikut : Konstanta sebesar -13,264 yang berarti jika X_1, X_2 , dan $X_3 = 0$ maka $Y = -13,264$, Koefisien X_1 sebesar +0,480 artinya setiap kenaikan 1 unit atau satuan nilai X_1 akan menambah nilai Y sebesar 0,480 dengan asumsi X_2 dan X_3 konstan. Koefisien X_2 sebesar +0,482 artinya setiap kenaikan 1 unit atau satuan nilai X_2 akan menambah nilai Y sebesar 0,482 dengan asumsi X_1 dan X_3 konstan. Koefisien X_3 sebesar +0,455 artinya setiap kenaikan 1 unit atau satuan nilai X_3 akan menambah nilai Y sebesar 0,455 dengan asumsi X_1 dan X_2 konstan. Hasil pengujian di atas juga menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara masing- masing variabel independent (X_1, X_2 , dan X_3) terhadap variabel (Y) yang diteliti. Nilai sig-value X_1 sebesar 0,008 lebih kecil dari p-value yang ditentukan sebesar 0,05 atau $0,008 < 0,05$ yang artinya adanya pengaruh yang signifikan antara variabel X_1 terhadap Y .

Nilai sig-value X2 sebesar 0,002 lebih kecil dari p-value yang ditentukan sebesar 0,05 atau $0,002 < 0,05$ yang artinya adanya pengaruh yang signifikan antara variabel X2 terhadap variabel Y Nilai sig-value X3 sebesar 0,000 lebih kecil dari p-value yang ditentukan sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ yang artinya adanya pengaruh yang signifikan antara variabel X3 terhadap Y.

Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)

Tabel 4. Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	462.578	3	154.193	30.927	.000 ^b
	Residual	229.342	46	4.986		
	Total	691.920	49			
a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior Y						
b. Predictors: (Constant), Gaya Kepemimpinan X3, Budaya Organisasi X2, Kecerdasan Emosional X1						

Uji F diperoleh dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 25 diperoleh Fhitung sebesar 30,927 dengan nilai sig sebesar 0,000 pada Ftabel untuk 50 sampel dengan signifikan 0,05 dengan nilai Ftabel sebesar 3,20 maka diperoleh Fhitung $30,927 > Ftabel 3,20$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa variabel Kecerdasan emosional (X1), Budaya organisasi (X2) dan Gaya kepemimpinan (X3) secara simultan simultan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada Grand Laguna Hotel dan Villa Karanganyar.

Koefisien Determinasi (R-Square)

Tabel 5. Uji Determinasi (R-Square)

Model Summary ^b				
Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 ^a	.669	.647	2.233
a. Predictors: (Constant), Gaya Kepemimpinan X3, Budaya Organisasi X2, Kecerdasan Emosional X1				
b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior Y				

Dilihat dari nilai koefisien korelasi R sebesar 0,818 membuktikan hubungan atau korelasi yang kuat Kecerdasan emosional, budaya organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap *organizational citizenship behavior*. Dengan nilai koefisien regresi positif antara variabel dependen dan independent. Nilai *adjusted R square* sebesar 0,647 artinya bahwa secara simultan variabel (Kecerdasan emosional, budaya organisasi dan gaya kepemimpinan) mempengaruhi (*Organizational Citizenship Behavior*) sebesar 64,7% dan 26,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar dari penelitian ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, diperoleh Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan. Mengenai analisis Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Organizational Citizenship Behavior di Grand Laguna Hotel & Villa Karanganyar, Dengan responden 50 karyawan yang telah diambil datanya, kemudian telah diolah dan dianalisis, dan pada akhirnya dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kecerdasan Emosional dengan t_{hitung} sebesar 1,675 dengan nilai signifikan 0,05. Kesimpulannya $t_{hitung} 2,784 > t_{tabel} 1,675$ dengan nilai signifikan $0,008 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, Hal ini berarti bahwa secara parsial Kecerdasan Emosional (X1) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sani & Annisa, 2019) Kecerdasan Emosional (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) menunjukkan nilai koefisien beta variabel kecerdasan emosional bernilai positif yakni 0,271 dengan nilai sig sebesar 0,023. Nilai Sig. $0,023 < 0,05$. Dapat dibuat kesimpulan bahwa adanya pengaruh signifikan dan positif kecerdasan emosional terhadap OCB, dengan penelitian yang berjudul (Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, dan Budaya Organisasi *Organizational Citizenship Behavior*) ini berarti apabila kecerdasan emosional meningkat, maka OCB karyawan akan mengalami peningkatan juga.
- 2) Budaya Organisasi diperoleh t_{hitung} sebesar 3,367 dengan nilai signifikan 0,002 dengan nilai ketentuan untuk 50 sampel t_{tabel} sebesar 1,675 dan nilai signifikan 0,05. Kesimpulannya $t_{hitung} 3,367 > t_{tabel} 1,675$ dengan nilai signifikan $0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa secara parsial Budaya Organisasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) Hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Wibawa, 2019) Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB. Hasil dari analisis koefisien regresi Budaya Organisasi terhadap OCB menunjukkan hasil nilai diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,015 dengan nilai koefisien beta 0,279. Nilai Sig. t $0,015 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima Hasil ini mempunyai arti bahwa Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dengan penelitian ini yang berjudul (Pengaruh Budaya Organisasi kepuasan kerja dan Budaya organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan), Hal ini dapat dilihat dari semakin baik atau tinggi budaya organisasi akan semakin meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian (Wijaya & Yuniawan, 2017) juga mengatakan bahwa Budaya organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Pos Indonesia Processing Center Semarang.

- 3) Gaya Kepemimpinan diperoleh thitung sebesar 4,652 dengan nilai signifikan 0,000 dengan nilai ketentuan untuk 50 sampel ttabel sebesar 1,675 dan nilai signifikan 0,05. Kesimpulannya thitung $4,652 > \text{tabel } 1,675$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa secara parsial Gaya Kepemimpinan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kartini, 2019) Hasil dari data penelitian dengan menggunakan regresi sederhana. Berdasarkan hasil analisis data yaitu terdapat pengaruh yang signifikan gaya kepemimpinan terhadap minat *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Dari hasil analisis menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan akan memberikan kontribusi yang positif terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) karyawan di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Jakarta Utara. Pengaruh variabel gaya kepemimpinan (X) akan memberikan kontribusi sebesar 24,4% terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) karyawan di Politeknik LP3I. Variabel Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan berpengaruh secara simultan dan positif signifikan terhadap dengan nilai F yang diperoleh 30,927 dengan Tingkat signifikan 5% maka H_4 diterima. Variabel yang paling diterima adalah Gaya Kpemimpinan mempunyai pengaruh yang paling besar dengan koefisien regresi sebesar 4,652 dengan signifikan sebesar 0,000. Berdasarkan Kesimpulan diatas Kecerdasan emosional, budaya organisasi dan gaya kepemimpinana berpengaruh terhadap OCB. Penelitian ini juga sejalan dengan

penelitian (Rahmayanti et al., 2013) terdapat pengaruh yang signifikan antara suasana kerja terdapat Organizational Citizenship Behavior. Semakin kondusif suasana kerja, budaya organisai dan kecerdasan emosional dalam perusahaan maka semakin memunculkan OCB pada karyawan. Berdasarkan penelitian diketahui 70% karyawan mempersiapkan suasana kerja perusahaan tersebut sesuai dengan kebutuhan karyawan secara umum, yang membuat keryawan secara umum, yang membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

Saran

Saran kepada perusahaan untuk menjaga kecerdasan emosional, Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Grand Laguna Hotel dan Villa Karanganyar secara umum sudah masuk dalam kategori tinggi. Artinya Karyawan Grand Laguna Hotel dan Villa sudah dapat mengontrol dan mengelola emosi diri mereka dengan baik diharapkan dapat menjaga kecerdasan emosional dan memberikan fasilitas kepada karyawan untuk mengembangkan kemampuan untuk pelatihan, pengendalian dan stabilitas emosi bagi pegawai. Budaya organisasi yang sudah melekat sehingga nilai yang terkandung dalam organisasi tersebut mampu mendorong sesama anggota untuk mencapai organisasi dan gaya pemimpin yang mampu memberikan motivasi arahan dan mempengaruhi anggota tim dapat meningkatkan perilaku OCB. Bagi Peneliti Diharapkan untuk peneliti selanjutnya mengkaji lebih dalam tentang kecerdasan emosional, budaya organisasi dan gaya kepemimpinan yang berpengaruh terhadap OCB agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi, sehingga diharapkam hasil penelitian yang akan datang lebih baik dari penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Bator, R. J., Bryan, A. D., & Schultz, P. W. (2011). Who gives a hoot?: Intercept surveys of litterers and disposers. *Environment and Behavior*, 43(3), 295–315. <https://doi.org/10.1177/0013916509356884>
- Grahandika, G., & Wijayati, D. T. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional, organizational citizenship behavior, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(4), 1349–1359. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n4.p1349-1359>
- Hidayati, S. N. (2016). Pengaruh pendekatan keras dan lunak pemimpin organisasi terhadap kepuasan kerja dan potensi mogok kerja karyawan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(2), 57–66. <http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i2.164>

- Kartini, I. (2019). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Jakarta Utara. *Jurnal Riset Laboratorium*, 6(1). <https://doi.org/10.34127/jrlab.v6i1.168>
- Komalasari, P. T. T., Nasih, M., & Prasetyo, T. (2009). Pengaruh public service motivation dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja organisasi pemerintahan. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan | Journal of Theory and Applied Management*, 2(2), 128–141. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v2i2.2380>
- Rahmayanti, F., Kristanti, S., Febriana, T., Dewi, R. S., Psikologi, P. S., Kedokteran, F., & Mangkurat, U. L. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi organizational citizenship behavior. *Jurnal Psikologi*, 15(1), 115–119.
- Risdwiyanto, A., & Kurniyati, Y. (2015). Strategi pemasaran perguruan tinggi swasta di Kabupaten Sleman Yogyakarta berbasis rangsangan pemasaran. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(1), 1–23. <http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i1.142>
- Romadona, M. R., & Setiawan, S. (2020). Komunikasi organisasi dalam fenomena perubahan organisasi di lembaga penelitian dan pengembangan. *Jurnal Pengembangan Komunikasi dan Manajemen*, 5(1), 91–104. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2020.2050110>
- Sani, F., & Annisa, A. (2019). Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior. *Tjybjb.Ac.Cn*, 27(2), 635–637.
- Suwandewi, N. K. N., & Dewi, I. G. A. M. (2016). Sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi memainkan peran yang sangat penting sebab keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari peran karyawannya. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(6), 3958–3985.
- Wibawa, I. M. A. (2019). Citizenship behavior pada karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 7340–7370.
- Wijaya, N. A., & Yuniawan, A. (2017). Analisis pengaruh budaya organisasi dan dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening (Studi pada karyawan bagian antaran PT. Pos Indonesia Processing Center Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6, 1–13.