

UPAYA PENINGKATAN PENGETAHUAN MENGENAI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI KEGIATAN E-LEARNING

Dwi Agustina¹, Dewi Anggraini^{2*}

Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya, Indonesia

dwiagstn.45@gmail.com

anggraini.psi@fk.unsri.ac.id

ABSTRAK

Abstrak: *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* atau perilaku ekstra peran merupakan suatu hal yang dibutuhkan oleh organisasi agar dapat bersaing dengan para pesaingnya. Namun, kenyataan yang terjadi di lapangan adalah masih minimnya perilaku mengenai *OCB* yang ditunjukkan oleh karyawan. Sehingga hal ini membutuhkan suatu kegiatan yang dapat membantu karyawan mengenal mengenai *OCB*. Tahapan asesmen yang dilakukan untuk melihat *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan *Human Resources Department* PT.X Palembang adalah observasi, *survey*, dan wawancara. Metode *E-Learning* menjadi bentuk intervensi yang dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan mengenai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang dapat membantu mereka memberikan kontribusi yang lebih baik untuk organisasi. Sasaran utama kegiatan ini adalah karyawan *Human Resources Department* PT. X Palembang dan sebanyak 8 karyawan telah berpartisipasi dalam kegiatan *E-Learning*. Pelaksanaan kegiatan terdiri dari 3 tahap, yaitu asesmen (observasi, *survey* dan wawancara) secara luring, intervensi yaitu penyampaian materi *e-learning* dan tahap evaluasi yang dilaksanakan secara daring. Untuk menilai keberhasilan dari kegiatan *E-Learning*, diadakan kegiatan *Post-Test* tanpa memberikan *Pre-Test* terlebih dahulu dengan tujuan mengukur sejauh mana karyawan dapat memahami materi yang telah dibagikan. Kegiatan *E-Learning* memperoleh hasil yang baik yaitu terjadinya peningkatan pengetahuan karyawan mengenai *OCB*, hal ini dilihat dari nilai rata-rata *Post-Test* yaitu sebesar 8,75 dari 10 poin.

Kata Kunci: E-Learning; Organizational Citizenship Behavior.

Abstract: *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* or extra role behavior is something needed by organizations in order to compete with their competitors. However, the reality that occurs in the field is that there is still a lack of behavior regarding *OCB* shown by employees. So this requires an activity that can help employees learn about *OCB*. The assessment stage carried out to see the *Organizational Citizenship Behavior* in employees of the *Human Resources Department* of PT. X Palembang is observation, survey, and interview. The *E-Learning* method is a form of intervention carried out with the aim of increasing employee knowledge about *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* which can help them make a better contribution to the organization. The main target of this activity is employees of the *Human Resources Department* of PT. X Palembang and as many as 8 employees have participated in *E-Learning* activities. The implementation of activities consists of three stages: offline assessment (observation, survey, and interview), e-learning material delivery, and online evaluation. To assess the success of *E-Learning* activities, *Post-Test* activities are held without providing *Pre-Test* first with the aim of measuring the extent to which employees can understand the material that has been shared. *E-Learning* activities obtained good results, namely an increase in employee knowledge about *OCB*, this can be seen from the average *Post-Test* score of 8.75 out of 10 points.

Keywords: E-Learning; Organizational Citizenship Behavior.



Article History:

Received : 23-08-2023

Revised : 11-09-2023

Accepted : 22-09-2023

Online : 01-10-2023



This is an open access article under the
CC-BY-SA license

A. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang penting dan tidak dapat diabaikan dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia yang berada dalam organisasi merupakan asset yang harus dikembangkan dan bukan hanya sebagai asset produksi (Sartika, 2019). Situasi kerja yang kompetitif dalam lingkungan industri menjadi faktor yang mendorong perusahaan atau organisasi untuk selalu meningkatkan dan juga memberikan usaha serta potensi kerja maksimal yang dimiliki oleh sumber daya manusianya (Yuwono et al., 2014). Memiliki sumber daya manusia yang kualitasnya tinggi serta terlatih menjadi aspek yang penting bagi perusahaan ataupun organisasi untuk mempertahankan daya saing dan juga keunggulan kompetitif dibandingkan para pesaingnya (Wijonarko et al., 2020).

Tentunya ada suatu hal yang dibutuhkan oleh organisasi agar dapat bersaing dengan para pesaingnya. Salah satunya, organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki perilaku ekstra peran dan tidak hanya bekerja sesuai dengan tugas formalnya saja, hal ini dibutuhkan untuk dapat membantu memberikan pengaruh yang positif untuk eksistensi dari organisasi tersebut (Mahardika & Wibawa, 2019). Selain itu, organisasi sangat menekankan sikap kooperatif dan saling menolong diluar tugas yang formal demi menjaga fungsi organisasi (Suwandewi & Dewi, 2016).

Sikap yang ditunjukkan oleh sumber daya manusia untuk bekerja secara sukarela melebihi tugas utamanya disebut perilaku extra role atau sering dikaitkan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Ardi & Sudarma, 2015). Organ (dalam Ardi & Sudarma, 2015) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai bentuk perilaku yang merupakan inisiatif dari individu, yang tidak berhubungan dengan reward formal dari organisasi, namun secara bersamaan perilaku tersebut dapat membantu meningkatkan efektivitas organisasi. Dan terdapat 5 dimensi *Organizational Citizenship Behavior* yaitu *altruism, courtesy, civic virtue, conscientiousness, dan sportsmanship* (Organ, dalam Ardi & Sudarma, 2015).

Organizational Citizenship Behavior dinyatakan sangat memiliki peran dan manfaat yang penting untuk kelangsungan organisasi atau perusahaan, namun ternyata di lapangan ditemukan fakta bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* masih terbilang jarang (Darsono et al., 2022). Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* masih sangat jarang muncul dalam sebuah organisasi dikarenakan karyawan menganggap telah memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing serta komitmen yang ditunjukkan oleh karyawan masih terbilang rendah (Nurcholis et al., 2022).

Berikut beberapa contoh perilaku yang menggambarkan *Organizational Citizenship Behavior* seperti membantu rekan yang lain, bersedia menjadi relawan untuk melakukan pekerjaan ekstra, dan mematuhi peraturan ataupun prosedur yang ada di tempat kerja (Pangestuti, 2018). Selain itu, menghindari konflik-konflik dengan rekan kerja, melindungi fasilitas-

fasilitas organisasi, memberikan pendapat-pendapat yang baik di tempat kerja, dan tidak membuang-buang waktu kerja, juga menjadi beberapa contoh dari perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (Supriyono & Purwaningsih, 2018).

Berdasarkan fenomena yang ditemui di lapangan terdapat beberapa perilaku yang menunjukkan minimnya tingkat *Organizational Citizenship Behavior* dari karyawan *Human Resources Department* PT. X Palembang, dimana para karyawan hanya melakukan pekerjaan sebatas tanggung jawabnya masing-masing, namun jika diberikan pekerjaan tambahan mereka cenderung mengeluh. Hal ini sesuai dengan dimensi sportsmanship pada teori *Organizational Citizenship Behavior* yang berkaitan dengan toleransi yang dimiliki oleh karyawan pada situasi kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh. Permasalahan ini terlihat dari hasil observasi, survey, dan wawancara yang telah dilakukan pada karyawan *Human Resources Department* PT. X Palembang.

Tidak hanya itu, berdasarkan hasil survey yang telah diikuti oleh 7 karyawan *Human Resources Department* PT. X Palembang, terlihat bahwa kurangnya komunikasi yang terjalin antar karyawan, baik antar rekan kerja maupun atasan, para karyawan masih cenderung berkelompok, dan karyawan yang hanya fokus memikirkan pekerjaannya masing-masing, hal ini sesuai dengan teori *Organizational Citizenship Behavior* khususnya pada dimensi altruism yang berkaitan dengan perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada rekan kerja dalam organisasi dan dimensi *courtesy* yang berkaitan dengan perilaku memberikan bantuan kepada rekan kerja dengan cara memberikan konsultasi ataupun informasi untuk mencegah munculnya permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Dari data yang didapatkan saat survey, Tim PKM melanjutkan tahapan asesmen yang terakhir yaitu wawancara hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan permasalahan yang diambil sesuai dengan apa yang terjadi dan juga untuk mendapatkan data yang lebih mendalam dari pihak karyawan. Dan dari wawancara yang dilakukan kepada 2 karyawan dapat disimpulkan bahwa karyawan hanya menjalankan tanggung jawabnya dikarenakan tugasnya sebagai karyawan *Human Resources Department* dan juga dikarenakan hanya mematuhi aturan yang ada bukan berdasarkan inisiatif mereka sendiri, dan hal ini sesuai dengan teori *Organizational Citizenship Behavior* pada dimensi *civic virtue* yang berkaitan dengan inisiatif atau perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan untuk terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, perlu adanya suatu kegiatan yang dapat membantu karyawan dalam mendapatkan pengetahuan atau pemahaman mengenai *Organizational Citizenship Behavior*. Dengan mempertimbangkan waktu dari para karyawan, kegiatan *E-Learning* dapat menjadi salah satu pilihan untuk membantu karyawan dalam mendapatkan pengetahuan atau pemahaman mengenai *Organizational Citizenship*

Behavior. E-Learning dapat digunakan sebagai pembelajaran bagi karyawan untuk mendapatkan teori yang telah dirangkum sesuai dengan materi yang ingin disampaikan, dan dengan adanya *E-Learning* karyawan bisa melakukan kegiatan belajar secara mandiri (Harwindito & Aisyah, 2020).

Manfaat dari adanya kegiatan *E-Learning* adalah fasilitator dapat memberikan karyawan kemudahan dalam mendapatkan materi, dapat membantu karyawan mengasah kemampuannya dengan latihan-latihan soal, serta karyawan dapat melakukan interaksi dengan fasilitator kapanpun dan dimanapun, dan hal ini menjadi salah satu solusi alternatif untuk membantu memaksimalkan kualitas pembelajaran yang dilakukan (Hutabarat et al., 2022).

Pada kegiatan yang telah dilaksanakan, *E-Learning* bertujuan untuk membantu memberikan pengetahuan kepada karyawan mengenai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Melalui kegiatan *E-Learning* ini, diharapkan karyawan dapat meningkatkan dan mengembangkan pemahaman serta pengetahuannya mengenai *Organizational Citizenship Behavior* yang dapat membantu karyawan dalam memberikan kontribusi yang lebih baik lagi untuk organisasi.

B. METODE PELAKSANAAN

1. Sasaran Kegiatan

Pada kegiatan ini, sasaran kegiatannya adalah 8 karyawan *Human Resources Department* PT. X Palembang yang terdiri dari 5 *sub-department* yaitu *Organizational Development, Industrial Relation, Safety Health and Environment, Compensation and Benefit, dan Generap Affair Services*. Dalam kegiatan ini, *Human Resources Department* menjadi sasaran utama karena *Human Resources Department* diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas dari karyawan sendiri dan juga *Human Resources Department* memiliki peran untuk membantu mengelola hal-hal yang berkaitan dengan karyawan (Hamka et al., 2022). Diharapkan dengan membantu meningkatkan pengetahuan karyawan *Human Resources Department* mengenai *Organizational Citizenship Behavior* dapat membantu mereka untuk berkontribusi lebih maksimal lagi dalam bekerja.

2. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan ini terbagi menjadi 2 tahapan, yaitu tahap asesmen dan tahap intervensi. Tahap asesmen dilakukan secara luring sedangkan untuk tahap intervensi dilakukan secara daring.

a. Tahap Asesmen

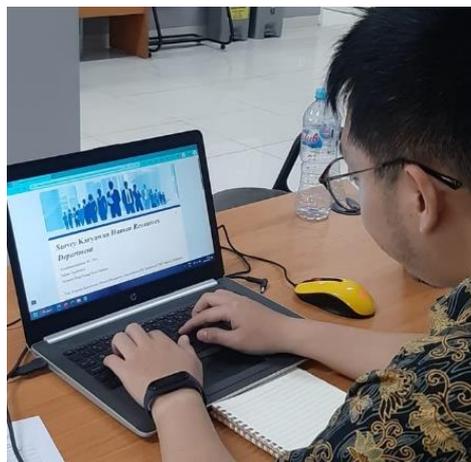
Pada tahap asesmen ini terbagi menjadi 3 langkah yaitu observasi, *survey*, dan wawancara.

- 1) Observasi dapat diartikan sebagai salah satu metode untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu kondisi ataupun obyek yang bersifat bisa dilihat atau dapat ditemukan dengan bantuan

panca indera (Pujaastawa, 2016). Observasi dilakukan secara langsung oleh penulis dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai permasalahan yang terjadi pada lingkungan kerja karyawan *Human Resources Department* PT. X Palembang dan melihat bagaimana situasi lingkungan kerja yang ada.

- 2) *Survey* adalah salah satu metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara umum tentang karakteristik dari populasi yang digambarkan oleh sampel, tidak hanya itu *survey* juga dapat dilakukan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan pendapat, perilaku, dan sebagainya (Maidiana, 2021). *Survey* dilakukan oleh penulis dengan cara menyebarkan pertanyaan yang dibuat dalam bentuk *Google Form*, dengan tujuan untuk mendapatkan data mengenai pendapat dari karyawan tentang permasalahan di *Human Resources Department* PT. X Palembang dan untuk mendapatkan data mengenai topik yang akan diintervensi.

Kegiatan karyawan sedang berpartisipasi dalam pengisian *survey* yang telah disebar oleh Tim PKM. Pengisian *survey* dilakukan oleh karyawan melalui *link Google Form* yang telah berisi beberapa pertanyaan yang harus dijawab. Selama proses pengisian *survey*, karyawan terlihat cukup serius dalam menjawab dan setelah mengisi *survey* tersebut mereka merasa memiliki wadah untuk mengungkapkan apa yang dirasa oleh mereka sebagai suatu masalah, seperti terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Karyawan berpartisipasi dalam pengisian *survey*

- 3) *Wawancara* merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan dengan tujuan tertentu oleh dua orang atau lebih yang dapat dilaksanakan secara tatap muka di mana salah satu pihak berperan menjadi *interviewer* dan pihak yang lain berperan menjadi *interviewee* (Fadhallah, 2021). *Wawancara* dilakukan secara langsung oleh penulis kepada 2 responden yang dipilih berdasarkan hasil *survey*.

Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dari pihak karyawan.

b. Tahap Intervensi

Pada tahap intervensi ini penulis melaksanakan sebuah kegiatan yaitu *E-Learning*. *E-Learning* dilaksanakan oleh penulis dengan cara membuat materi mengenai *Organizational Citizenship Behavior*, lalu materi tersebut disebar kepada karyawan *Human Resources Department* PT. X Palembang melalui *email* masing-masing karyawan untuk mereka pelajari secara mandiri. *E-Learning* dilakukan dengan tujuan untuk membantu memberikan pengetahuan kepada karyawan *Human Resources Department* PT. X Palembang mengenai materi *Organizational Citizenship Behavior*. Kegiatan *E-Learning* ini dilaksanakan mulai dari tanggal 7 Juli 2023 – 11 Juli 2023.

3. Evaluasi

Kegiatan evaluasi pada saat kegiatan *E-Learning* berlangsung dilakukan dengan cara observasi. Observasi dilaksanakan untuk melihat apakah materi benar-benar dibaca oleh karyawan dan juga untuk melihat sejauh mana usaha yang diberikan oleh karyawan untuk memahami materi yang telah diberikan. Dan evaluasi pasca kegiatan dilakukan dengan cara menyebar *link Post-Test* melalui *email* pribadi masing-masing karyawan. *Post-Test* terdiri dari 10 pertanyaan berbentuk pilihan ganda dengan 4 opsi jawaban yang berkaitan dengan materi mengenai *Organizational Citizenship Behavior* yang telah disebar sebelumnya. Pelaksanaan *Post-Test* bertujuan untuk mengukur sejauh mana karyawan *Human Resources Department* PT. X Palembang dapat mengetahui ataupun memahami mengenai materi tentang *Organizational Citizenship Behavior*.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Wawancara

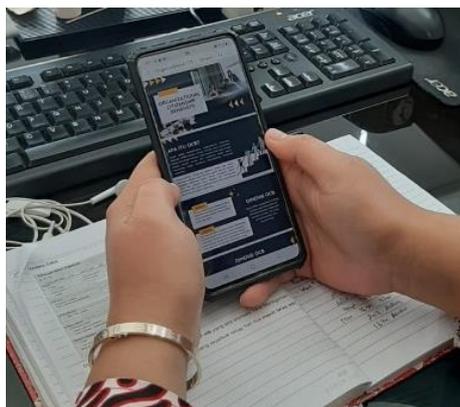
Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada dua karyawan dapat disimpulkan bahwa mereka hanya menjalankan tanggung jawabnya sebagai panitia dalam organisasi yang ada dikarenakan hal tersebut merupakan tugasnya sebagai karyawan *Human Resources Department* dan hanya menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan yang ada. Hal ini dikarenakan mereka tidak memiliki inisiatif untuk menjadi panitia dalam organisasi dan menganggap bahwa masih banyak hal-hal lainnya yang menjadi prioritas dibandingkan menjadi panitia dalam organisasi.

2. Hasil Intervensi

Kegiatan *E-Learning* yang telah dilaksanakan pada hari Jumat, 7 Juli 2023 sampai Selasa, 11 Juli 2023 diikuti oleh 8 karyawan *Human Resources Department* PT. X Palembang. Dimana kegiatan yang telah dilaksanakan ini berjalan sesuai dengan jadwal yang telah diagendakan dan juga mendapatkan respon yang baik dari para karyawan. Dengan adanya kegiatan *E-Learning* yang telah dilakukan terdapat beberapa hal positif yang ditemukan seperti adanya karyawan yang berdiskusi mengenai materi yang telah disebarkan kepada mereka dan juga terdapat beberapa karyawan yang mencoba untuk melihat dirinya apakah telah berperilaku *Organizational Citizenship Behavior* saat bekerja.

Tim PKM juga mendapatkan *feedback* positif dari karyawan mengenai materi yang telah disebarkan, beberapa diantaranya yaitu karyawan merasa materi yang telah disebarkan mudah dimengerti dan dipahami, karyawan merasa materi yang disebarkan merupakan informasi baru bagi mereka, dan dengan adanya kegiatan *E-Learning* ini dapat menjadi wadah bagi mereka untuk mendapatkan pengetahuan baru.

Kegiatan karyawan sedang membaca materi yang telah disebarkan oleh Tim PKM. Materi dapat diakses melalui file yang telah disebarkan oleh Tim PKM melalui *email* masing-masing karyawan. Materi yang telah disebarkan dapat diakses oleh karyawan dimanapun baik di kantor, di rumah, dan lainnya. Saat proses kegiatan ini berlangsung, karyawan cukup serius dalam membaca materi dan sesekali membandingkan dirinya apakah telah memiliki *Organizational Citizenship Behavior* saat bekerja, seperti terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Karyawan membaca materi yang disebarkan

3. Evaluasi

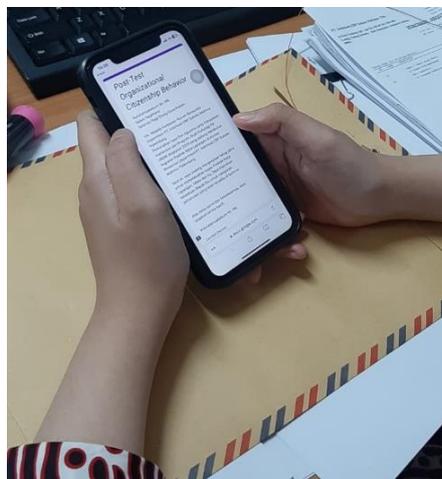
Evaluasi yang dilakukan setelah kegiatan *E-Learning* adalah melaksanakan *Post-Test*. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari *Post-Test* terlihat adanya peningkatan pengetahuan karyawan mengenai *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini dilihat dari besarnya nilai rata-rata yang didapatkan oleh karyawan saat mengerjakan *Post-Test* yaitu

sebesar 8,75 dari 10 poin dengan nilai mediannya 9, seperti terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Evaluasi

No	Inisial Responden	Nilai
1	NPS	9
2	KC	5
3	NGN	9
4	ASD	10
5	MA	10
6	DSP	9
7	SW	10
8	MO	8

Terlihat bahwa sebanyak 8 karyawan yang berpartisipasi dalam pengisian *Post-Test*, dengan uraian sebanyak 3 karyawan mendapatkan nilai 10, 3 karyawan mendapatkan nilai 9, 1 karyawan mendapatkan nilai 8, dan 1 karyawan mendapatkan nilai 5. Karyawan sedang mengerjakan *Post-Test* yang telah disebar oleh Tim PKM. Pelaksanaan *Post-Test* dapat dikerjakan dimanapun dan kapanpun selama masih dalam rentang waktu yang telah ditentukan. Karyawan memberikan *feedback* yang positif terkait pelaksanaan *Post-Test*, seperti terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Karyawan ikut serta dalam mengerjakan *Post-Test*

4. Kendala yang Dihadapi

Tentunya dalam pelaksanaan kegiatan ini masih terdapat beberapa kendala yang ditemui, yaitu mencari jadwal yang tepat untuk melakukan tahapan intervensi dikarenakan para karyawan memiliki kesibukan masing-masing yang membuat mereka sedikit sulit meluangkan waktu untuk membaca materi dan mengerjakan *Post-Test*, adanya karyawan yang belum bisa berpartisipasi dalam kegiatan *E-Learning* dikarenakan jadwalnya yang padat, terdapat responden yang nilai *Post-Test* nya masih bisa ditingkatkan, dan tentunya dengan metode *E-Learning* yang dilakukan ini masih adanya

keterbatasan dalam hal komunikasi antara fasilitator dengan karyawan. Namun, mungkin untuk solusi yang bisa dilakukan adalah merancang kegiatan pelatihan secara khusus mengenai *Organizational Citizenship Behavior*, tentunya hal ini dilakukan dengan cara berkoordinasi dengan kantor pusat agar pelaksanaannya menjadi lebih formal dan terstruktur.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari kegiatan yang telah dilakukan oleh Tim PKM menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan pemahaman dari karyawan *Human Resources Department* PT. X Palembang mengenai *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai rata-rata yang diperoleh oleh karyawan pada saat pengisian *link Post-Test* yaitu sebesar 8,75 dari 10 poin.

Intervensi *E-Learning* yang mengangkat tema *Organizational Citizenship Behavior* dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan yang dapat diterapkan oleh para karyawan dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* mereka dalam bekerja, hal ini agar mereka dapat memberikan kontribusi yang lebih baik dari sebelumnya untuk keberlangsungan organisasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada karyawan *Human Resources Department* PT. X Palembang yang telah membantu Tim PKM dalam menyelesaikan tugas akhir kegiatan Praktek Kerja Lapangan dengan cara menjadi responden baik dalam tahap asesmen maupun tahap intervensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardi, R. T. B., & Sudarma, K. (2015). Pengaruh persepsi dukungan dan keadilan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening. *Management Analysis Journal*, 4(2).
- Fadhallah, R. A. (2021). *Wawancara*. UNJ Publisher.
- Hamka, A. A., Soumena, M. Y., & Hamid, A. (2022). Peran human resources development (HRD) dalam meningkatkan competitive advantage karyawan pada BTN Syariah Kcps Parepare. *Banco: Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 4(1), 25–49.
- Harwindito, B., & Aisyah, D. (2020). Implementasi E-Learning Berbasis Aerofood Learning Center Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Pada Karyawan Di Divisi Hot Kitchen) Di PT. Aerofood Acs Cengkareng. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 13(2), 132–143.
- Hutabarat, N. V. T., Wantah, E., & Wuisang, J. R. H. (2022). Pengembangan aplikasi e-sbt berbasis E-learning bagi karyawan baru PT. Bank Sultra. *Literacy: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2(2), 168–178. <https://doi.org/10.53682/jpeunima.v2i2.3632>
- Mahardika, I. N. B. P., & Wibawa, I. M. A. (2019). Pengaruh budaya organisasi kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(1), 7340–7370.

- Maidiana, M. (2021). Penelitian Survey. *Alacrity: Journal of Education*, 1(2), 20–29. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.23>
- Darsono, N. C., Widanti, N. S., & Marwanto, T. B. (2022). Pengaruh kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan darat PT. Pelindo marine service. *Jurnal Psikologi Poseidon*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.30649/jpp.v5i1.63>
- Nurcholis, L., Khajar, I., & Palupi, S. R. A. (2022). Peningkatan komitmen afektif berbasis Islamic work ethics, spiritual leadership dan perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 15(3), 234. <https://doi.org/10.26623/jreb.v15i3.5852>
- Pangestuti, D. C. (2018). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Afektif terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(4), 366–381.
- Pujaastawa, I. B. G. (2016). *Teknik wawancara dan observasi untuk pengumpulan bahan informasi*. UNUD Publisher.
- Sartika, I. (2019). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Swasta X. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 2(1), 37–46. <https://doi.org/10.32585/jmiak.v2i01.445>
- Supriyono, S., & Purwaningsih, D. F. (2018). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 9(1), 53–60.
- Suwandewi, N. K. N., & Dewi, I. G. A. M. (2016). Pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(6), 3958–3985.
- Wijonarko, G., Aribowo, H., Winarto, A., & Ramadoni, W. (2020). Perancangan Program Pelatihan Karyawan Dalam Rangka Mendukung Produktivitas Karyawan di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Eksekutif*, 17(1), 35–46.
- Yuwono, S., Susanto, K. P., & Ferdiana, V. (2014). Hubungan Antara Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenshipbehavior (OCB). *Seminar Nasional Dan Call for Paper (Sancall 2014): Research Methods and Organizational Studies*, 444–451.