

# Peran Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasional Untuk Meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*

(Studi di Perumda Bhukti Praja Sewakadarma Kota Denpasar)

I Wayan Yudi Arta Yoga<sup>(1)</sup>  
Anak Agung Ngurah Gede Sadiartha<sup>(2)</sup>  
Milla Permata Sunny<sup>(3)</sup>

<sup>(1)(2)(3)</sup>Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia, Denpasar  
e-mail: artayoga513@gmail.com

Diterima: 6 April 2021	Direvisi: 7 April 2021	Disetujui: 8 April 2021
------------------------	------------------------	-------------------------

## ABSTRACT

*Organizational citizenship behavior (OCB) is behavior shown by employees in real action in the form of completing work that exceeds established formal obligations. OCB can be influenced by organizational culture and organizational commitment. The purpose of this study was to determine the effect of organizational culture and organizational commitment on OCB partially and simultaneously. This research was conducted at Perumda Bhukti Praja Sewakadarma Denpasar City with a population of 155 employees and a sample of 61 employees and the sampling method used was proportional random sampling. Primary data collection was carried out using a questionnaire consisting of twenty statement items measured using a Likert scale. Hypothesis testing was carried out using multiple linear regression analysis techniques consisting of determination test, t test, and F test. Based on the results of the analysis, it can be concluded that organizational culture and organizational commitment have a positive and significant effect on OCB in Perumda Bhukti Praja Sewakadarma Denpasar City partially and simultaneously.*

**Keywords:** *Organizational Culture, Organizational Commitment, Organizational Citizenship behavior*

## ABSTRAK

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai dalam tindakan nyata berupa menyelesaikan pekerjaan melebihi kewajiban formal yang telah ditetapkan. OCB dapat dipengaruhi oleh budaya organisasi dan komitmen organisasional. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasional terhadap OCB secara parsial dan simultan. Penelitian ini dilakukan di Perumda Bhukti Praja Sewakadarma Kota Denpasar dengan populasi sebanyak 155 orang pegawai dan sampel sebanyak 61 orang pegawai dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah *proportional random sampling*. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang terdiri atas dua puluh *item* pernyataan yang diukur menggunakan Skala Likert. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis regresi linear berganda yang terdiri atas uji determinasi, uji t, dan uji F. Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pada Perumda Bhukti Praja Sewakadarma Kota Denpasar baik secara parsial dan simultan.

**Kata Kunci :** *Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship behavior*

## Pendahuluan

Suatu organisasi sangat membutuhkan karyawan yang memperlihatkan perilaku yang baik, seperti membantu pegawai lain dalam tim, menghindari terjadinya suatu konflik antar tim, menghormati peraturan yang ada dalam organisasi serta pegawai yang mau bekerja melebihi dari sekedar tugas individu mereka yang akan memberikan kinerja yang melebihi harapan atau yang disebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Adhiyana (2010) menyatakan OCB juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*ekstra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya, karyawan yang memiliki perilaku OCB yang tinggi akan rela tidak dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu, untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan perusahaan, seperti membantu rekan disaat jam istirahat atau saat mengalami kesusahan dalam mengerjakan pekerjaan dengan sukarela. Menurut Wibowo dan Susilowati, (2010) menyatakan terdapat ada lima indikator pada OCB yaitu *altruism* (perilaku menolong), *conscientiousness* (kesungguhan dalam bekerja), *Sportsmanship* (toleransi yang tinggi), *Courtesy* (bersikap sopan), *Civic virtue* (mengedepankan kepentingan bersama).

Perilaku OCB yang dimiliki oleh karyawan berkembang seiring dengan proses sosialisasi nilai-nilai yang ada pada organisasi. Ketika nilai-nilai yang dimiliki oleh perusahaan memiliki “*service value*” maka OCB akan muncul pada pegawai. Menurut Robbins (2006) Budaya organisasi merupakan suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi itu sendiri atau sistem makna bersama yang dihargai oleh organisasi. Dengan budaya yang dimiliki organisasi, perilaku pegawai dalam organisasi tersebut pun otomatis akan menyesuaikan dengan nilai-nilai yang di anut perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Nugraha & Adnyani, (2018) dan Ariani *et al.*, (2017) membuktikan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Bila dalam suatu perusahaan memiliki tingkat komitmen yang tinggi hal tersebut dapat memicu untuk tumbuhnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam karyawannya, dan bilamana sudah adanya OCB dalam setiap karyawan dalam perusahaan tersebut secara tidak langsung akan meningkatnya kinerja karyawan pada perusahaan. Menurut Meyer & Allen, (1990) komitmen organisasional sebagai suatu keadaan psikologis yang dikarakteristikkan dengan meyakini dan menerima tujuan atau goal dan value yang dimiliki oleh organisasi, kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh demi organisasi, mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi. Semakin baik komitmen organisasional maka semakin tinggi OCB yang ditunjukkan oleh karyawan (Masyarah & Rahadjo, 2015).

Fenomena yang terjadi pada Perumda Bhukti Praja Sewakadarma Kota Denpasar adalah tidak semua pegawainya memiliki perilaku OCB yang sesuai dan mendukung keberhasilan perusahaan, hal ini terlihat dari adanya beberapa pegawai yang tidak mau membantu rekan kerjanya, mendorong atau memotivasi rekan kerjanya jika mendapatkan permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan di perusahaan. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Berkaitan dengan budaya organisasi adalah dalam melaksanakan tugas karyawan sering menunggu instruksi dari pimpinan padahal seluruh karyawan sudah mendapat pendelegasian tugas yang jelas sesuai dengan job masing-masing, seharusnya pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya masing-masing menggunakan inisiatifnya tersendiri dengan tidak menunggu instruksi dari pimpinan. Hal ini berarti berkaitan dengan budaya organisasi dari karyawan yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan.

Berkaitan dengan komitmen organisasional adalah diindikasikan menurunnya komitmen dengan adanya catatan bahwa beberapa karyawan perusahaan yang mulai suka terlambat masuk kerja, membolos dan meninggalkan jam kerja. Harapan sebuah pegawai karyawannya mempunyai komitmen yang tinggi, agar terhindar dari kemangkiran, perilaku membolos, maupun pindah kerja ke perusahaan lain, pegawai tersebut juga bersedia untuk mengerahkan usaha yang cukup atas nama organisasi, dan keinginan yang pasti untuk menjaga keanggotaan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasional terhadap OCB pada Perumda Bhukti Praja Sewakadarma Kota Denpasar.

Menurut Ariani *et al.*, (2017) budaya organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), semakin baik budaya organisasi yang diterapkan maka OCB juga semakin tinggi. Penelitian yang dilaksanakan oleh Oemar, (2013) menunjukkan bahwa Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai pada Bappeda Kota Pekanbaru. Kondisi ini menunjukkan jika budaya organisasi meningkat maka OCB pegawai pada Bappeda Kota Pekanbaru juga mengalami peningkatan. Penelitian yang dilaksanakan oleh Nugraha & Adnyani, (2018) menunjukkan bahwa budaya organisasi terhadap OCB pada Sekretariat Daerah Kota Denpasar adalah positif dan signifikan. Pengaruh secara parsial komitmen organisasi terhadap OCB pada Sekretariat Daerah Kota Denpasar adalah positif dan signifikan. Dari beberapa hasil penelitian yang digunakan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB

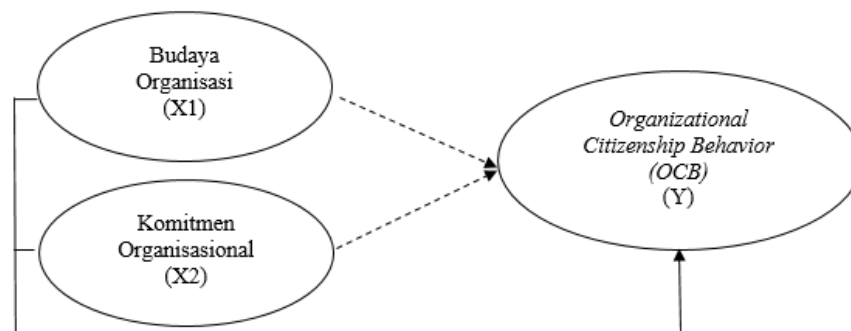
Menurut Mahayasa, (2018) terdapat hubungan searah antara komitmen organisasional dengan OCB, yaitu semakin tinggi tingkat komitmen organisasional para perawat pada industri rumah sakit umum swasta tipe C di Kota Denpasar maka semakin tinggi OCB para perawat yang ada pada industri rumah sakit tersebut. Mahardika & Wibawa, (2019) menyatakan bahwa Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap OCB pegawai pada Perusahaan Focus Design Artglass Ubud. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar komitmen organisasional, maka semakin besar pula perilaku peran OCB yang ada di Perusahaan Focus Design Artglass Ubud. Dari beberapa hasil penelitian yang digunakan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2 : Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB

H3 : Budaya organisasi dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap OCB

### Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian adalah sebesar 155 orang pegawai Perumda Bhukti Praja Sewakadarma Kota Denpasar. Dengan menggunakan teknik Slovin maka ditetapkan sampel sebanyak 61 orang karyawan dan menggunakan teknik sampel proporsional untuk menentukan besaran sampel di masing-masing departemen dan *simple random sampling* untuk penarikan sampel di setiap departemen. Variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas (budaya organisasi dan komitmen organisasi) dan variabel terikat (*organizational citizenship behavior/OCB*). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner dan melakukan wawancara. Pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda yang terdiri atas uji determinasi, uji signifikansi parsial (uji t), dan uji signifikansi simultan (uji F).



Gambar 1. Kerangka Berpikir

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Kategori	Pilihan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	25	40.98
	Perempuan	36	59.02
	Total	61	100
Usia (tahun)	< 20	1	1.64
	21 – 30	5	8.20
	31 – 40	23	37.70
	41 – 50	27	44.26
	> 50	5	8.20
	Total	61	100
Pendidikan terakhir	SMA/ sederajat	22	36.07
	Diploma	0	0
	S1	39	63.93
	S2	0	0
	S3	0	0
Total	61	100	
Lama bekerja	< 1 tahun	0	0
	1 - 5 tahun	9	14.75
	5 - 10 tahun	8	13.11
	> 10 tahun	44	72.13
	Total	61	100

Berdasarkan data pada Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa jika dilihat dari jenis kelamin, sebanyak 25 orang (40,98%) berjenis kelamin laki-laki dan sisanya sebanyak 36 orang (59,02%) berjenis kelamin perempuan. Dari segi usia, kebanyakan responden memiliki usia 41-50 tahun tahun yaitu sebanyak 27 orang (44,26%), kemudian disusul usia 31 - 40 tahun sebanyak 23 orang (37,70%), usia 21-30 dan > 50 tahun tahun sebanyak 5 orang (8,20%), dan usia lebih dari 50 tahun sebanyak 5 orang (5%). Untuk kategori pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 39 orang atau 63,93% dan SMA/ sederajat yaitu sebanyak 22 orang (36,07%). Begitu pula jika dilihat dari lama bekerja, maka responden didominasi oleh karyawan yang telah bekerja selama lebih dari 10 tahun sebanyak 44 orang (72,13%), kemudian responden dengan masa kerja selama 1 – 5 tahun sebanyak 9 orang (14,75%), dan terakhir adalah responden dengan masa kerja selama 5-10 tahun sebanyak 8 orang (13,11%).

Hasil pengujian instrumen dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas menunjukkan nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30 sehingga seluruh *item* pernyataan dalam instrumen dinyatakan valid dan setiap variabel memiliki *Cronbach's alpha* lebih dari 0,60 sehingga dapat dikemukakan bahwa setiap *item* pernyataan dalam instrumen adalah reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut. Sebelum melakukan uji regresi linear berganda maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 2 dan

dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) dari uji normalitas adalah 0,202 atau lebih besar dari 0,05 sehingga telah memenuhi syarat normalitas data. Nilai VIF dan *Tolerance* dari variabel budaya organisasi dan komitmen organisasi berturut-turut adalah 0,653 (lebih dari 0,1) dan 1,532 (kurang dari 10) sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas antara variabel bebas. Nilai Sig variabel budaya organisasi adalah 0,790 dan komitmen organisasi sebesar 0,072 atau lebih besar dari 0,05 sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 2. Hasil Uji Asumsi Klasik**

Variabel	Normalitas	Multikolinearitas		Heteroskedastisitas
	Asymp. Sig. (2-tailed)	VIF	<i>Tolerance</i>	Sig
Budaya Organisasi	0,202	0,65	1,532	0,790
Komitmen Organisasi		3		
Budaya Organisasi		0,65	1,532	0,072
Komitmen Organisasi		3		

Sumber : data diolah (2021).

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap variabel terikat yaitu OCB maka dapat dilihat pada nilai *R square* pada Tabel 3. Berdasarkan data tersebut maka diketahui nilai *R square* sebesar 51,9% (0,519 x 100%) yang berarti OCB dipengaruhi oleh budaya organisasi dan komitmen organisasi sebesar 51,9%; sedangkan sisanya sebesar 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

**Tabel 3. Analisis Determinasi**

Model	R	Model Summary <sup>b</sup>		
		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 <sup>a</sup>	.519	.469	4.997

Sumber : data diolah (2021).

Berdasarkan Tabel 4, maka dapat dibuat persamaan regresi penelitian ini menjadi  $Y = 24,808 + 0,482X_1 + 0,540X_2$ . Nilai constant sebesar 24,808 menunjukkan bahwa budaya OCB sebesar 24,808 dengan asumsi budaya organisasi dan komitmen organisasi sama dengan 0 (nol). Pengaruh budaya organisasi terhadap OCB diketahui sebesar 0,482 (positif) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,308 atau lebih besar dari  $t_{tabel}$  (2,001) dan nilai Sig sebesar 0,025 atau lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05; sehingga H1 yang menyatakan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dapat diterima kebenarannya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nugraha & Adnyani, (2018), Husodo (2018), Dewanggana *et al.*, (2016), Mahardika & Wibawa, (2019) serta Masyarah & Rahadjo, (2015). yang membuktikan peningkatan budaya organisasi akan mengakibatkan terjadinya peningkatan OCB.

Pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB diketahui sebesar 0,540 (positif) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,510 atau lebih besar dari  $t_{tabel}$  (2,001); berikutnya adalah nilai Sig. 0,012 lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) sehingga H2 yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dapat diterima kebenarannya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Masyarah & Rahadjo, (2015), Nugraha & Adnyani, (2018), Husodo (2018), Mahardika & Wibawa, (2019) yang telah membuktikan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

**Tabel 4. Hasil Regresi Linear Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	24.808	7.306		3.395	.001
1	Budaya Organisasi	.482	.209	.356	2.308	.025
	Komitmen organisasional	.540	.274	.079	3.510	.012

Sumber : data diolah (2021).

Uji pengaruh simultan pada Tabel 5 menunjukkan H3 yang menyatakan budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB dapat diterima yang dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 31,291 atau lebih besar dari  $F_{tabel}$  (3,158) dengan nilai Sig. sebesar 0,000 atau kurang dari taraf signifikansi sebesar 0,05.

**Tabel 5. Hasil Uji F**

Model		ANOVA <sup>a</sup>				Sig.
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	
1	Regression	1562.744	2	781.372	31.291	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1448.305	58	24.971		
	Total	3011.049	60			

Sumber : data diolah (2021).

## Simpulan

Hasil pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan koefisien regresi sebesar 0,482 (positif) dan  $t_{hitung} (2,308) > t_{tabel} (2,001)$  serta  $Sig (0,025) < \alpha (0,05)$  dan hasil ini berarti peningkatan budaya organisasi akan diikuti dengan terjadi peningkatan OCB. Hasil uji terhadap hipotesis kedua menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB yang dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,540 (positif) dan  $t_{hitung} (3,510) > t_{tabel} (2,001)$  serta  $Sig (0,012) < \alpha (0,05)$  yang berarti peningkatan komitmen organisasi akan diikuti oleh terjadi peningkatan OCB.

Saran yang diberikan di antaranya dari segi variabel budaya organisasi maka perusahaan perlu memberikan perhatian pada *item* pernyataan yang memiliki nilai rata-rata paling rendah yaitu terkait gaji dan promosi yang sesuai dengan kinerja pegawai. Perusahaan sudah sepantasnya menumbuhkan budaya organisasi untuk menghargai pegawai yang berprestasi dengan memberikan imbalan yang sesuai sehingga dapat memotivasi pegawai. Selain itu juga perlu untuk memperhatikan *item-item* pernyataan yang nilainya masih berada di bawah nilai rata-rata variabel. Untuk variabel komitmen organisasi, *item* pernyataan dengan nilai rata-rata paling rendah adalah mengenai kerugian yang dialami karyawan bila berhenti bekerja. Ini membuktikan karyawan tidak terlalu rugi bila berhenti bekerja di perusahaan. Manajemen perlu memperhatikan tingkat kesejahteraan dan jenjang karir karyawan untuk meningkatkan komitmen karyan terhadap perusahaan. Untuk penelitian berikutnya disarankan agar menambahkan variabel lainnya yang dapat meningkatkan OCB, memperbesar jumlah sampel, dan menguji peran komitmen organisasional sebagai variabel mediasi antara budaya organisasi dan OCB.

## Referensi

- Adhiyana, M. (2010). Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Kinerja Organisasi. *Efisiensi*, Vol. X, No. 1, pp. 1–10.
- Ariani, A. P., Sintaasih, D. K., & Putra, M. S. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Pemediasi Komitmen Afektif Di Sekretariat Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 7, 2665. <https://doi.org/10.24843/eeb.2017.v06.i07.p03>
- Dewanggana, B. D., Paramita, P. D., & Haryono, A. T. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang Berdampak pada Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada PT. PLN APP Semarang). *Journal of Management*, 2(2), 1–10.
- Husodo, Y. R. P. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Jatim Indo Lestari. *Agora*, 6(1), 1–8. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6475>



- Mahayasa, I. G. A. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Perawat. *Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 73–86. <https://doi.org/10.24843/MATRIK:JMBK.2018.v12.i01.p08>
- Masyarah, S., & Rahadjo, M. (2015). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Keadilan Organisasi, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 4(4), 1–14. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Meyer, J.P & Allen, N. . (1990). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. SAGE Publication.
- Nugraha, I. P. S., & Adnyani, I. G. A. D. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Dan Kompetensi Terhadaporganizational Citizenship Behaviour Pada Setda Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(1), 1–28.
- Oemar, Y. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(66), 65–76.
- Robbins, S. . (2006). *Perilaku Organisasi* (Bahasa Ind). PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Wibowo, E., & Susilowati, S. (2010).Pengaruh Kepemimpinan, Organizational Citizenship Behavior, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No.1, pp. 66-73.
- 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*. Vol. 8, No. 1, 7340–7370.