

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI, DAN KEBAHAGIAAN  
DI TEMPAT KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA  
KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN TOMOHON**

*THE EFFECT OF JOB SATISFACTION, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, AND  
HAPPINEST AT WORK ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AT EMPLOYEES  
OF PT. PLN (PERSERO) SOUTH TOMOHON CUSTOMER SERVICE UNIT*

Oleh :

**Julifia Nadya Tumbol<sup>1</sup>**

**Olivia S. Nelwan<sup>2</sup>**

**Merinda H. C. Pandowo<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi

E-mail :

<sup>1</sup>[julifianadya@gmail.com](mailto:julifianadya@gmail.com)

<sup>2</sup>[olivnelwan@gmail.com](mailto:olivnelwan@gmail.com)

<sup>3</sup>[merindapandowo@unsrat.ac.id](mailto:merindapandowo@unsrat.ac.id)

**Abstrak:** Dalam pencapaian tujuan perusahaan, sumber daya manusia atau karyawan mempunyai peran yang sangat penting. Karyawan yang memiliki sikap *organizational citizenship behavior*, memiliki kepuasan dalam bekerja, memiliki komitmen organisasi yang tinggi dan bahagia saat bekerja akan memberikan kontribusi yang besar bagi pencapaian tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kebahagiaan di tempat kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon yang berjumlah 49 orang. Sampel yang digunakan adalah 49 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 22. Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kebahagiaan di tempat kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Secara parsial, menunjukkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, sedangkan kebahagiaan di tempat kerja berpengaruh dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

**Kata Kunci:** Kepuasan kerja, kebahagiaan, *organizational citizenship behavior*

**Abstract :** In achieving company goals, human resources or employees have a very important role. Employees who have *organizational citizenship behavior*, job satisfaction, high organizational commitment and happy at work will contribute greatly to the achievement of company goals. This study aims to determine the effect of job satisfaction, organizational commitment and happiness at work on *organizational citizenship behavior* the employees of PT. PLN (Persero) South Tomohon Customer Service Unit. The type of research used is quantitative research. The population of this research is the employees of PT. PLN (Persero) South Tomohon Customer Service Unit, totaling 49 people. The sample used was 49 people using saturated sampling techniques. The data were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of IBM SPSS version 22 software. The results of this study simultaneously show job satisfaction, organizational commitment and happiness at work affect *organizational citizenship behavior*. Partially, it shows that job satisfaction and organizational commitment have no and insignificant effect on *organizational citizenship behavior*, while happiness at work has an effect and is significant on *organizational citizenship behavior*.

**Keywords :** Job satisfaction, happiness, *organizational citizenship behavior*

## PENDAHULUAN

**Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini setiap perusahaan dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki, baik teknologi yang digunakan, sumber daya modal, metode kerja dan sumber daya manusia untuk dapat bersaing dalam dunia bisnis. Walaupun sumber daya modal, dan teknologi yang digunakan dianggap penting oleh perusahaan, namun sumber daya manusia adalah yang memegang peranan sangat penting guna menghadapi perubahan yang terjadi seiring berjalannya waktu.

Keberhasilan suatu organisasi dapat tercapai apabila kinerja sumber daya manusia bisa berjalan dengan baik. Dengan adanya sumber daya manusia yang baik akan membawa organisasi lebih maju, maka agar tujuan perusahaan bisa tercapai dibutuhkan peran lebih (*extra role*) dari karyawan terhadap organisasi. Dalam suatu perusahaan karyawan diharapkan bisa bekerja lebih optimal, tidak hanya bekerja sesuai pekerjaannya saja tetapi bisa melakukan hal lebih atau ekstra seperti mau bekerja sama, tolong-menolong, saling memberikan saran, berpartisipasi aktif serta bisa memberikan layanan ekstra terhadap pelanggan. Sikap sukarela tanpa ada tuntutan atau paksaan pekerjaan tersebut dinamakan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior*, salah satunya adalah kepuasan kerja. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaannya tersebut (Robbins, 2013). Kepuasan kerja sendiri merupakan hasil persepsi karyawan atas seberapa baik pekerjaan mereka menyediakan hal-hal yang dianggap penting (Luthans, 2011) sedangkan Robbins (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif terhadap suatu pekerjaan yang timbul dari penilaian atas karakteristik pekerjaan tersebut.

Selain kepuasan kerja, komitmen organisasi juga mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Menurut Robbins dan Judge (2015), komitmen organisasi merupakan tingkat di mana seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan serta harapannya untuk tetap menjadi anggota di organisasi yang diikutinya. Seseorang yang memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasinya akan semakin kurang terlibat dalam pengunduran diri sekalipun mereka tidak puas, karena memiliki rasa kesetiaan terhadap organisasi. Di sisi lain, pekerja yang tidak berkomitmen, akan cenderung menunjukkan tingkat kehadiran di tempat kerja yang lebih rendah dan keterlibatannya di dalam organisasi juga rendah.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang ada mengenai OCB, selain keterkaitannya dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terdapat juga berbagai faktor yang dapat mempengaruhi perilaku OCB karyawan, seperti kebahagiaan di tempat kerja (*happiness at work*) termasuk ke dalam pendekatan psikologi positif dan mulai banyak diteliti. Kebahagiaan di tempat kerja menggambarkan perasaan yang dimiliki individu dan dapat terus mengembangkan sumber daya yang diperlukan. Jika karyawan *happy at work*, maka karyawan akan lebih mudah mendapatkan promosi, mendapat lebih banyak dukungan, menghasilkan ide yang lebih baik dan lebih kreatif, mencapai tujuan lebih cepat, berinteraksi lebih baik dengan rekan kerja dan atasan, belajar lebih banyak, mencapai kesuksesan yang lebih besar, dan juga lebih sehat (Pryce-Jones, 2010).

PLN Unit Layanan Pelanggan Tomohon merupakan salah satu wilayah kerja PT. PLN (Persero) di wilayah Sulawesi Utara, Tengah dan Gorontalo (Suluttenggo). PT. PLN (Persero) memiliki visi menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia Tenggara dan nomor satu pilihan pelanggan untuk solusi energi. Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab maka setiap individu karyawan PT. PLN (Persero) wajib mengadopsi nilai – nilai yang terkandung dalam perusahaan. Adapun tata nilai perusahaan yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif (AKHLAK).

Untuk menyelesaikan tugas berdasarkan nilai-nilai tersebut diperlukan peran ekstra (*extra role*) dari tiap individu karyawan atau *organizational citizenship behavior*. Untuk dapat mencapai tujuannya perusahaan pasti akan mengharapkan karyawannya berperilaku sesuai bahkan melebihi persyaratan yang ada di perusahaan. Namun, persyaratan yang terkait dengan tingkat kehadiran atau kedisiplinan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon masih kurang diindahkan oleh karyawannya.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan laporan absensi karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon, terlihat bahwa masih ada beberapa karyawan yang melakukan tindakan-tindakan yang kurang mematuhi aturan seperti datang terlambat masuk kerja, kurang memperhatikan absensi ataupun pada jam istirahat tidak kembali sesuai dengan jam kerja.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kebahagiaan di Tempat Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.

**Tujuan Penelitian :**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kebahagiaan di Tempat Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.
3. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kebahagiaan di Tempat Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.

**TINJAUAN PUSTAKA****Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dalam bekerja (Bohlander dan Snell, 2010). Menurut Amirullah (2015) fungsi manajemen pada umumnya dibagi menjadi empat fungsi yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien.

**Organizational Citizenship Behavior**

*Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku diskresioner (sukarela) yang bukan merupakan bagian dari persyaratan kerja formal karyawan dan yang memberikan kontribusi untuk lingkungan psikologis dan sosial dari tempat kerja (Robbins dan Judge, 2018). McShane dan Von Glinow (2018) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai bentuk kerja sama dan bantuan kepada orang lain yang mendukung konteks sosial dan psikologis organisasi. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menurut Organ, Podsakoff, dan Mackenzie (2006) : *Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy dan Civic Virtue*.

**Kepuasan Kerja**

Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan yang negatif terhadap pekerjaannya (Robbins dan Judge, 2015). Menurut Wibowo (2017) menyebutkan bahwa kepuasan kerja menjadi faktor determinan utama dari *organizational citizenship behavior* (OCB) pekerja, dimana pekerja yang puas akan lebih suka berbicara positif tentang organisasinya. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menurut Luthans dan Freds (2006) : Pekerjaan itu sendiri, Gaji, Promosi, Atasan, dan Rekan Kerja.

**Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi didefinisikan sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasi memengaruhi apakah pekerja tetap tinggal sebagai anggota organisasi atau meninggalkan organisasi (Colquitt dalam Wibowo, 2017). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menurut Robbins dan Judge (2008) : Komitmen Afektif (*Affective Commitment*), Komitmen Normatif (*Normative Commitment*) dan Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*).

**Kebahagiaan di Tempat Kerja**

Menurut Pryces dan Jones (2010) kebahagiaan di tempat kerja adalah suatu kondisi emosi positif dan aktivitas positif yang dirasakan oleh individu secara subjektif dalam menilai diri sebagai individu yang bahagia atau tidak dalam melakukan aktivitas pekerjaan. Kebahagiaan di tempat kerja merupakan suatu perasaan antusias yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan mereka sehingga memungkinkan karyawan untuk memaksimalkan performa mereka dalam bekerja. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menurut Pryce dan Jones (2010) : *Contribution, Conviction, Culture, Commitment, dan Confidence*.

### Penelitian Terdahulu

Sengkey, dkk (2018) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB sedangkan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap OCB.

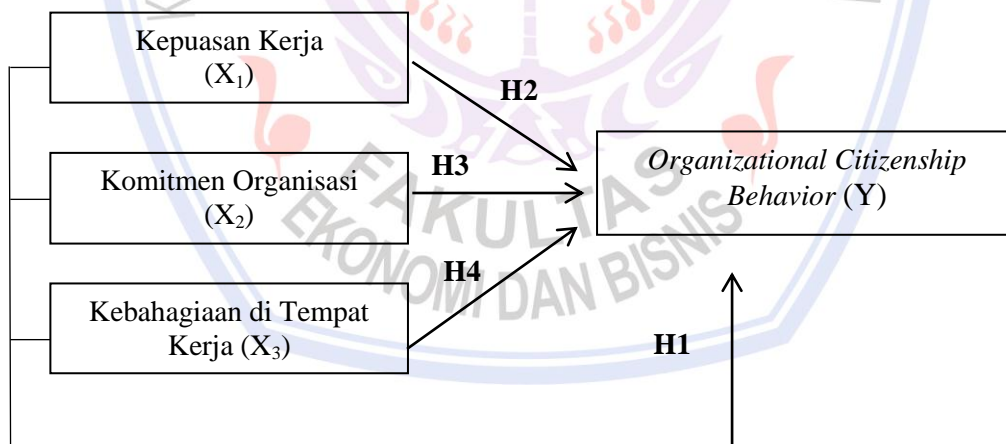
Pandey, dkk (2019) Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama dan secara parsial dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada Bank SulutGo. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Bank SulutGo dan dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* pada Bank SulutGo.

Bestari, dkk (2019) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *happiness at work* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Telkom Witel Semarang. Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara *happiness at work* dengan OCB. Semakin semakin tinggi *happiness at work* maka akan semakin OCB. Begitu pula sebaliknya, ketika *happiness at work* yang dimiliki rendah, maka akan semakin rendah pula OCB. *Happiness at work* memberikan sumbangan efektif sebesar 34% dan sisanya sebesar 66% ditentukan oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

### Hipotesis :

- H1: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kebahagiaan di Tempat Kerja berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.  
 H2: Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*  
 H3: Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*  
 H4: Kebahagiaan di Tempat Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

### Model Penelitian



**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

Sumber: Kajian Teori, 2022

## METODE PENELITIAN

### Populasi, Besaran Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan wilayah yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012). Populasi pada penelitian ini adalah karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon yang berjumlah 49 orang.

Teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *sampling* jenuh. Menurut (Sugiyono, 2012) *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai karakteristik tertentu atas ciri/keadaan yang akan diukur. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon yang berjumlah 49 karyawan.

### Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu: data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, data ini diperoleh secara langsung dari sumber utama (responden). Dalam hal ini data diperoleh langsung dengan membagi kuesioner atau daftar pertanyaan pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti melalui studi kepustakaan, jurnal penelitian sebelumnya serta situs atau sumber lain yang mendukung dan data dari perusahaan berupa profil karyawan dan instansi.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner, observasi dan studi kepustakaan. Kuesioner penelitian dibagikan kepada 49 karyawan PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Tomohon melalui google formulir.

### Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, uji koefisien korelasi dan determinasi, dan uji hipotesis secara parsial dan secara simultan.

### Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016) menyatakan bahwa suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Untuk mengetahui tingkat validitas suatu kuesioner adalah nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS 22.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliable dan digunakan untuk mengukur berkali-kali untuk menghasilkan data yang sama atau konsistensi (Sugiyono, 2018). Adapun ketentuan dalam pengukuran reliabilitas yaitu suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,70$  (Ghozali, 2016).

### Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Model yang paling baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusannya yaitu apabila nilai residual atau nilai signifikansi lebih tinggi dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk melihat ada tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan nilai VIF. Dasar pengambilan keputusan uji multikolinieritas yaitu apabila nilai tolerance di atas 0,1 atau nilai VIF di bawah 10 maka model regresi tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

### Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusannya yaitu apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Koefisien korelasi (R) ini digunakan untuk mengukur kuatnya hubungan antar variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Djarwanto, dan Subagyo 2012). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) ini bertujuan untuk melihat besar kecil pengaruhnya variabel bebas terhadap variabel tidak bebas (Supratno, 2010).

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis seberapa besar hubungan dan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y	: <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
$\beta_0$	: Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	: Koefisien regresi
$X_1$	: Kepuasan Kerja
$X_2$	: Komitmen Organisasi
$X_3$	: Kebahagiaan di Tempat Kerja
e	: <i>Standard Error</i>

### Uji f (Secara Simultan)

Menurut Ghozali (2016), uji F statistik bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen atau terikat.

### Uji t (Secara Parsial)

Menurut Ghozali (2016) uji-t statistik dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh secara parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdiri dari kepuasan kerja ( $X_1$ ), komitmen organisasi ( $X_2$ ), dan kebahagiaan di tempat kerja  $X_3$  secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	rtabel	Sig	Keterangan
Kepuasan Kerja	X <sub>1.1</sub>	0,655	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,596	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,801	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,832	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,691	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>1.6</sub>	0,598	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>1.7</sub>	0,706	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>1.8</sub>	0,751	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>1.9</sub>	0,705	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>1.10</sub>	0,693	0,2816	0,000	Valid
Komitmen Organisasi	X <sub>2.1</sub>	0,756	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,759	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,701	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,640	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,761	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>2.6</sub>	0,745	0,2816	0,000	Valid

Kebahagiaan di Tempat Kerja	X <sub>3.1</sub>	0,765	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,751	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,840	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>3.4</sub>	0,837	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>3.5</sub>	0,793	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>3.6</sub>	0,749	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>3.7</sub>	0,793	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>3.8</sub>	0,808	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>3.9</sub>	0,722	0,2816	0,000	Valid
	X <sub>3.10</sub>	0,715	0,2816	0,000	Valid
Organizational Citizenship Behavior	Y.1	0,720	0,2816	0,000	Valid
	Y.2	0,720	0,2816	0,000	Valid
	Y.3	0,582	0,2816	0,000	Valid
	Y.4	0,643	0,2816	0,000	Valid
	Y.5	0,647	0,2816	0,000	Valid
	Y.6	0,695	0,2816	0,000	Valid
	Y.7	0,865	0,2816	0,000	Valid
	Y.8	0,753	0,2816	0,000	Valid
	Y.9	0,741	0,2816	0,000	Valid
	Y.10	0,696	0,2816	0,000	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian validitas dari keempat variabel yaitu Kepuasan Kerja ( $X_1$ ), Komitmen Organisasi ( $X_2$ ), Kebahagiaan di Tempat Kerja ( $X_3$ ), dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  yaitu 0,2816.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,882	Reliabel
Komitmen Organisasi	0,790	Reliabel
Kebahagiaan di Tempat Kerja	0,923	Reliabel
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,876	Reliabel

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* atas variabel Kepuasan Kerja ( $X_1$ ) sebesar 0,882, Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) sebesar 0,790, Kebahagiaan di Tempat Kerja sebesar ( $X_3$ ) 0,923, dan *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,876 (Y) sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner semua variabel ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70.

### Uji Normalitas

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		49
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.30898970
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.119
	Negative	-.098
Test Statistic		.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080 <sup>c</sup>

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat bahwa nilai *Asymp.Sig (2.tailed)* adalah 0,80 dimana nilai ini lebih besar dari nilai signifikan yaitu 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

**Uji Multikolinieritas****Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.622	3.277			
	Kepuasan Kerja	0,052	0,104	0,069	0,332	3.012
	Komitmen Organisasi	-0,159	0,169	-0,124	0,363	2.754
	Kebahagiaan di Tempat Kerja	0,818	0,127	0,882	0,338	2.956

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

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2022

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* pada ketiga variabel ini masing-masing memiliki nilai lebih besar dari 0,1 dan nilai *VIF* pada ketiga variabel ini yaitu lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

**Uji Heterokedastisitas****Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.727	2.222		0,777	0,441
	Kepuasan Kerja	0,010	0,071	0,037	0,144	0,886
	Komitmen Organisasi	-0,084	0,115	-0,180	-0,733	0,467
	Kebahagiaan di Tempat Kerja	0,037	0,086	0,110	0,432	0,668

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2022

Uji heterokedastisitas, hasil dari uji *glejser* yang dimana nilai signifikansi masing-masing variabel memiliki tingkat signifikansi lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

**Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi****Tabel 6. Hasil Uji Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi**

**Tabel 4.15**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,845 <sup>a</sup>	0,714	0,695	2.385

a. Predictors: (Constant), Kebahagiaan di Tempat Kerja, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2022

Nilai koefisien korelasi (R) yang dihasilkan pada model 1 adalah 0,845. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja ( $X_1$ ), Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) dan Kebahagiaan di Tempat Kerja ( $X_3$ ) secara simultan mempunyai hubungan yang sangat kuat.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dihasilkan pada model 1 adalah 0,714. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen, yaitu Kepuasan Kerja ( $X_1$ ), Komitmen Organisasi ( $X_2$ ), Kebahagiaan di Tempat Kerja ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 71,4% dan sisanya 28,6% dipengaruhi oleh variabel lain, yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



## Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
(Constant)	9,622	3,277		2,936	0,005	
1	Kepuasan Kerja	0,052	0,104	0,069	0,496	0,623
	Komitmen Organisasi	0,159	0,169	0,124	0,941	0,352
	Kebahagiaan di Tempat Kerja	0,818	0,127	0,882	6,437	0,000

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil pada tabel 7 dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,622 + 0,052 X_1 + 0,159 X_2 + 0,818 X_3$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta ( $\beta_0$ ) sebesar 9,622. Ini berarti jika variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ), komitmen organisasi ( $X_2$ ) dan kebahagiaan di tempat kerja ( $X_3$ ) memiliki nilai (0) maka *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan adalah sebesar 9,622.
2. Nilai koefisien Kepuasan Kerja di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon memiliki nilai sebesar 0,052. Ini berarti bahwa variabel Kepuasan Kerja ( $X_1$ ) mempunyai hubungan yang searah dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Hal ini mengandung arti bahwa jika kepuasan kerja bertambah satu satuan, maka *Organizational Citizenship Behavior* akan naik sebesar 0,052.
3. Nilai koefisien Komitmen Organisasi di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon memiliki nilai sebesar 0,159. Ini berarti bahwa variabel Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) mempunyai hubungan yang searah dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Hal ini mengandung arti bahwa komitmen organisasi bertambah satu satuan maka *Organizational Citizenship Behavior* akan naik sebesar 0,159.
4. Nilai koefisien Kebahagiaan di Tempat Kerja di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon memiliki nilai sebesar 0,818. Ini berarti bahwa variabel Kebahagiaan di Tempat Kerja ( $X_3$ ) mempunyai hubungan yang searah dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Hal ini mengandung arti bahwa jika Kebahagiaan di Tempat Kerja bertambah satu satuan, maka *Organizational Citizenship Behavior* akan naik sebesar 0,818.

## Uji F (Simultan)

Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	639.642	3	213.214	37.492	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	255.909	45	5.687		
	Total	895.551	48			

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

b. Predictors: (Constant), Kebahagiaan di Tempat Kerja, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 8 dapat disimpulkan bahwa H1 dalam penelitian ini diterima karena  $F_{hitung}$  sebesar 37,492 lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,81 atau nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kebahagiaan di tempat kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

## Uji t (Parsial)

Tabel 9. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	9.622	3.277		2.936	0,005			
	Kepuasan Kerja	0,052	0,104	0,069	0,496	0,623	0,332	3.012	
	Komitmen Organisasi	0,159	0,169	0,124	0,941	0,352	0,363	2.754	
	Kebahagiaan di Tempat Kerja	0,818	0,127	0,882	6.437	0,000	0,338	2.956	

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

Sumber : Data hasil olahan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) dari tabel 9 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengujian H2 pada penelitian ini ditolak karena  $t_{hitung}$  0,496 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  1,679 atau nilai signifikansi sebesar 0,623 lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh kepuasan kerja ( $X_1$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).
2. Pengujian H3 pada penelitian ini ditolak karena  $t_{hitung}$  0,941 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  1,679 atau nilai signifikansi sebesar 0,352 lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh komitmen organisasi ( $X_2$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).
3. Pengujian H4 pada penelitian ini diterima karena  $t_{hitung}$  sebesar 6,437 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,679 atau nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti terdapat pengaruh kebahagiaan di tempat kerja ( $X_3$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

## Pembahasan

### Pengaruh Kepuasan Kerja ( $X_1$ ) Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) dan Kebahagiaan di Tempat Kerja ( $X_3$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kebahagiaan di tempat kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. Karyawan akan melakukan pekerjaan sesuai dengan tuntutan tugas sesuai *Jobdesc* yang disebut sebagai *in-role performance*, namun pekerja sangat disarankan untuk melakukan pekerjaan *extra* diluar dari tuntutan tugasnya atau dinamakan *extra-role performance* yang disebut juga sebagai *organizational citizenship behavior* (Linda. K Ticoalu, 2013). Seorang karyawan akan memunculkan perilaku *organizational citizenship behavior* apabila karyawan tersebut sudah memiliki rasa puas yang tinggi terhadap pekerjaannya.

Semakin tingginya kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kebahagiaan di tempat kerja maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Maka dari PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon dapat meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kebahagiaan karyawan secara bersamaan, sehingga *organizational citizenship behavior* karyawan dapat meningkat. Tingginya *organizational citizenship behavior* pada karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang akan sejalan dengan meningkatnya kinerja pada perusahaan, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya dan dapat terus bersaing di era industri saat ini.

### Pengaruh Kepuasan Kerja ( $X_1$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan kerja telah dimiliki oleh karyawan namun tidak kuat untuk memunculkan perilaku *organizational citizenship behavior* dalam diri karyawan sehingga hal ini perlu diperhatikan oleh organisasi khususnya pimpinan yang ada di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon dukungan dan motivasi dari organisasi perlu dilakukan oleh pimpinan agar karyawan merasa puas terhadap pekerjaan, merasa dihargai dan merasa tidak didiskriminasikan dalam bekerja sehingga mereka dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Hal ini sangat diperlukan karena melihat masih ada beberapa karyawan yang ragu-ragu dan belum merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Yolanda dan Zuzmawati (2020) dan H. Takaheghesang, V. P. K. Lengkong, dan G. M. Sendow

(2017) dengan hasil kerja kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

### **Pengaruh Komitmen Organisasi (X<sub>2</sub>) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

Hasil penelitian inimenunjukkan bahwa karyawan telah memiliki komitmen terhadap organisasi namun tidak kuat untuk memunculkan perilaku *organizational citizenship behavior* sehingga hal ini perlu diperhatikan oleh para pimpinan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon untuk memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi sehingga hal tersebut dapat menjadi contoh yang baik bagi bawahan, agar para karyawan merasa memiliki kebanggaan menjadi bagian dari perusahaan, memiliki loyalitas yang tinggi, dan merasa senang untuk menghabiskan karir di perusahaan sehingga enggan untuk meninggalkan perusahaan ini. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian dari. Sengkey, Tewel, dan Lintong (2018) dengan hasil penelitian Uji t (secara parsial) menunjukkan adanya pengaruh negatif dan tidak signifikan pada variabel komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara.

### **Pengaruh Kebahagiaan di Tempat Kerja (X<sub>3</sub>) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

Kebahagiaan di tempat kerja akan menjadi seperti perekat yang memotivasi dan memelihara karyawan dengan kualitas yang baik di masa depan, dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk mengatasi tantangan dan secara aktif menikmati posisi atas dan mengelola posisi rendah akan membantu memaksimalkan kinerja dan mencapai potensi, sehingga tidak hanya membangun kebahagiaan sendiri tetapi juga orang lain yang akan terpengaruhi dan diberi energi dari apa yang dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diinterpretasikan bahwa karyawan telah memiliki kebahagiaan di tempat kerja sehingga semakin memunculkan perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan tersebut. Dengan kata lain, kebahagiaan yang tinggi di tempat kerja akan meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian dari Pratama, Sari dan Widiana (2022) dengan hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara kebahagiaan di tempat kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan mengacu pada perumusan serta tujuan dari penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kebahagiaan di Tempat Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.
2. Kepuasan Kerja tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.
3. Komitmen Organisasi tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.
4. Kebahagiaan di Tempat Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis ingin menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak kantor PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon  
Saran untuk pihak Kantor PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon untuk lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawan, hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan promosi bahkan *reward* kepada karyawan yang telah melakukan perkerjaannya dengan baik dan menunjukkan kinerja yang terus meningkat. Begitu pun dengan komitmen organisasi untuk lebih meningkatkan keterikatan emosional karyawan dengan perusahaan dengan melibatkan diri dalam kegiatan dan aktifitas perusahaan, dan lebih loyal kepada perusahaan sehingga para karyawan merasa senang menghabiskan karir di perusahaan.
2. Bagi Karyawan  
Saran untuk karyawan agar lebih meningkatkan kembali kedisiplinan karyawan dalam bekerja, meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan agar memiliki rasa kewajiban untuk tetap berada di dalam

perusahaan dan juga meningkatkan kepuasan kerja dengan bekerja dengan senang hati dan tidak selalu mengeluh terhadap pekerjaan yang dikerjakan dalam bekerja dan juga tidak selalu mengeluh terhadap kebijakan yang telah diterapkan perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bestari, D., & Prasetyo, A. R. (2019). Hubungan Antara Happiness At Work Dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Telkom Witel Semarang. *Jurnal Empati*, 8 (1), 33-39. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/26178>
- Bohlander, G., dan Snell, S.2010. *Principles of Human Resource. Management*, 15<sup>th</sup> ed. South Western, Mason, OH
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Luthans, & Freds. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- McShane, S., & Von Glinow, M. A. (2018). *Organizational Behavior Eighth Edition*. New York: McGraw-Hill Education.
- Organ, D. W., Podsakoff, P., & Mackenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature , Antecedents, and Consequences*. Thousand Oaks, United: Sage Publication.
- Pandey, K. K., Lengkong, V. P., & Kojo, C. (2019). Pengaruh dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada Bank Sulutgo. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/26178>
- Pratama, S. H., Sari, E. Y. D., & Widiana, H. S. (2022). Keseimbangan Kehidupan-Kerja dan Kebahagiaan Di Tempat Kerja, Bagaimana Dampaknya terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)?. *Psycho Idea*, 20(1), 74-84. <http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/PSYCHOIDEA/article/view/12089>
- Pryces-Jones, J., (ed) (2010) *Happiness at work : Maximazing your psychologocal capital for success*. Inggris : Willey-Blackwell.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management*. New York: Pearson Education.
- Sengkey, Y. M., Tewal, B., & Lintong, D. C. (2018). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pegawai pada kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/21288>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian & Pengembangan (Research and Development/ R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Takaheghesang, H., Lengkong, V. P., & Sendow, G. M. (2017). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Kerja, Pemberdayaan Psikologis dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(4).

- Ticoalu, L. K. (2013). Organizational citizenship behavior (OCB) dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2806>
- Wibowo, Aryo Hutomo. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Bpad Diy*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. <https://eprints.uny.ac.id/26441/>
- Yolanda, R. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang. <https://ideas.repec.org/p/osf/osfxxx/2d69p.html>

