

SKRIPSI

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DI AUTO2000 SANUR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali**

Oleh:

IDA AYU KADE ARLINDA NARISWARI

NIM: 1915744032

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2023

SKRIPSI

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DI AUTO2000 SANUR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali**

Oleh:

IDA AYU KADE ARLINDA NARISWARI

NIM: 1915744032

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan di Auto2000 Sanur
2. Penulis
 - a. Nama : Ida Ayu Kadc Arlinda Nariswari
 - b. NIM : 1915744032
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 24 Agustus 2023

Menyetujui

Pembimbing I,



I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd., M.Pd
NIP. 198805202019031011

Pembimbing II,



Ni Putu Maha Lina, BBA, M.M
NIDN. 0028109404

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI AUTO2000 SANUR**

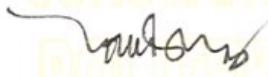
Oleh:
IDA AYU KADE ARLINDA NARISWARI
NIM: 1915744032

Disahkan:
Ketua Tim Penguji,



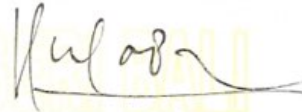
Ni Putu Maha Lina, B.B.A.,MM
NIDN. 0028109404

Penguji I,



Prof. Dr. I Wayan Edi Arsawan, SE., MM.
NIP. 198208012006041003

Penguji II,



I Nyoman Sukayasa, SH,M.H
NIP. 196312311992031015

Mengetahui
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.
NIP. 196409291990032003

Badung, 24 Agustus 2023
Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua,



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.
NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“LAKUKAN YANG TERBAIK DI SETIAP LANGKAH”

Persembahan:

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan di Auto2000 Sanur”** dengan baik dan tepat pada waktunya. terselesaikannya skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih serta persembahan kepada:

1. Orang tua dan keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan serta doa untuk setiap langkah dan proses yang peneliti lalui.
2. Kakak saya, Ida Bagus Dea Pramana yang selalu mendukung saya baik dari segi ilmu pengetahuan, materi dan motivasi disaat berjuang untuk sembuh.
3. Keluarga besar Auto2000 Sanur yang telah memberi kesempatan dan dukungan penuh dalam melakukan penelitian.

4. Bapak dan Ibu baik selaku dosen pembimbing dan dosen di Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membimbing, memberi arahan dan motivasi kepada peneliti.
5. Sahabat dan teman-teman yang memberikan dukungan kepada penulis.

Akhir kata, semoga dengan terselesaikannya skripsi ini dapat membawa manfaat untuk ilmu pengetahuan di masa mendatang.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ida Ayu Kade Arlinda Nariswari

NIM : 1915744032

Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "**Analisis Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan di Auto2000 Sanur**" adalah memang benar hasil karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi dan atau sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi dalam bentuk apapun.

Badung, 10 Juli 2023

Yang menyatakan,



Ida Ayu Kade Arlinda Nariswari

ABSTRAK

Penurunan angka penjualan unit dan unit servis mengakibatkan adanya urgensi sumber daya manusia untuk mendorong dan menciptakan keunggulan kompetitif dan berkelanjutan bisnis di Auto2000 Sanur. Salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan kemampuan organisasi untuk menghadapi perubahan adalah Organizational Citizenship Behavior. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan di Auto2000 Sanur. Hipotesis dari penelitian ini antara lain: (1) *Conscientiousness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (2) *Altruism* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (3) *Civic Virtue* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (4) *Sportsmanship* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (5) *Courtesy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (6) *Conscientiousness, Altruism, Civic Virtue, Sportsmanship dan Courtesy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan sampel penelitian sejumlah 100 orang karyawan Auto2000 Sanur dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan diukur dengan Skala Likert. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Conscientiousness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (2) *Altruism* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (3) *Civic Virtue* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (4) *Sportsmanship* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (5) *Courtesy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (6) *Conscientiousness, Altruism, Civic Virtue, Sportsmanship dan Courtesy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur.

Kata Kunci: *Conscientiousness, Altruism, Civic Virtue, Sportsmanship, Courtesy* dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

The decreased in unit sales and service units have resulted in the urgency of human resources to drive and create competitive and sustainable business excellence at Auto2000 Sanur. One of the important aspects that can influence employee performance and organizational capacity to face changes is Organizational Citizenship Behavior. This study aims to examine and analyze the effect of Organizational Citizenship Behavior on employee performance. The Hypotheses of this research are (1) Conscientiousness has a positive and significant effect on employee performance. (2) Altruism has a positive and significant effect on employee performance. (3) Civic Virtue has a positive and significant effect on employee performance. (4) Sportsmanship has a positive and significant effect on employee performance. (5) Courtesy has a positive and significant effect on employee performance. (6) Conscientiousness, Altruism, Civic Virtue, Sportsmanship, and Courtesy simultaneously have a positive and significant effect on employee performance at Auto2000 Sanur. This research is a quantitative study that uses a research sample of 100 employees from Auto2000 Sanur, using a non-probability sampling method. The data collection method used is through a questionnaire and measured using the Likert Scale. The analysis technique used is multiple linear regression analysis using SPSS version 25 software. The results of this research indicate that (1) Conscientiousness has a positive and significant effect on employee performance. (2) Altruism has a positive and significant effect on employee performance. (3) Civic Virtue has a positive and significant effect on employee performance. (4) Sportsmanship has a positive and significant effect on employee performance. (5) Courtesy has a positive and significant effect on employee performance. (6) Conscientiousness, Altruism, Civic Virtue, Sportsmanship, and Courtesy simultaneously have a positive and significant effect on employee performance at Auto2000 Sanur.

Keywords: Conscientiousness, Altruism, Civic Virtue, Sportsmanship, Courtesy and Employee Performance

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Skripsi ini dapat disusun dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan bantuan moril maupun material kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Utama Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dan mahasiswa untuk menyelesaikan Skripsi dengan baik.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang memadai di jurusan sebagai penunjang peneliti menyusun skripsi.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M. selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional yang telah membimbing serta memberikan berbagai informasi kepada penulis.
4. Bapak I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberi semangat dan dengan sabar membimbing selama penyusunan skripsi baik *online* maupun *offline*.
5. Ibu Ni Putu Maha Lina, B.B.A.,MM selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberi semangat dan dengan sabar membimbing selama penyusunan skripsi baik *online* maupun *offline*.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.

7. Orang tua, nenek dan kakak yang selalu memberikan doa dan dukungan di setiap langkah dan selama proses pengerjaan Skripsi.
8. Sahabat dan teman dekat yang selalu ada dan memberikan dukungan selama proses pengerjaan Skripsi.
9. Ibu Elis Muliati dan Bapak Muktafi serta para karyawan Auto2000 Sanur yang senantiasa terbuka dan banyak membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
10. Keluarga besar Green School Bali yang turut menjadi bagian sehingga penulis bisa banyak mendapatkan ilmu dan *skill* baru selama proses pengerjaan skripsi.

Besar harapan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Selain itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini. jika ada kesalahan atau kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Badung, 10 Juli 2023

Penulis



Ida Ayu Kade Arlinda Nariswari

DAFTAR ISI

KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	11
2.1.1 Faktor-Faktor <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
2.1.2 Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	13
2.1.3 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	14
2.2 Kinerja Karyawan.....	15
2.2.1 Faktor-faktor Kinerja Karyawan.....	16
2.2.2 Variabel Kinerja Karyawan.....	16
2.3 Penelitian yang Relevan	17
2.4 Kerangka Konsep & Hipotesis Penelitian	21

BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Tempat Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	24
3.2.1 Populasi Penelitian.....	24
3.2.2 Sampel Penelitian.....	25
3.3 Data Penelitian.....	26
3.3.1 Variabel Penelitian.....	26
3.3.2 Formulasi dan Variabel Penelitian	27
3.3.4 Sumber Data	31
3.3.5 Jenis Data	32
3.3.6 Metode Pengumpulan Data	32
3.4 Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.4.1 Uji Validitas.....	34
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	35
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	36
3.5.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	38
3.5.4 Uji Hipotesis	39
3.5.5 Uji Determinasi	41
3.6 Jadwal Pelaksanaan	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.1 Sejarah Berdirinya Auto2000 Sanur	43
4.1.2 Visi dan Misi PT Astra International-Auto2000 Sanur.....	44
4.1.3 Lokasi Auto2000 Sanur.....	44
4.1.4 Bidang Usaha/Pelayanan Jasa.....	45
4.1.5 Struktur Organisasi Auto2000 Sanur	49
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	54
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	54
4.2.2 Hasil Jawaban Responden.....	57

4.2.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	65
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
4.2.5 Uji Regresi Linier Berganda	77
4.2.6 Uji Hipotesis	79
4.2.7 Uji Analisis Korelasi (R).....	86
4.2.8 Koefisien Determinasi (R^2)	87
4.3 Pembahasan	88
4.4 Implikasi Hasil Penelitian.....	92
4.4.1 Implikasi Teoritis	92
4.4.2 Implikasi Praktis.....	93
BAB V PENUTUP.....	95
5.1 Simpulan.....	95
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 : Unit Entry After Sales GR Auto2000 Sanur.....	5
Tabel 1. 2 : Unit Delivery Order (DO) Sales 2016-2017 Auto2000 Sanur.....	5
Tabel 2. 1 : Kajian Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 : Populasi Karyawan Auto2000 Sanur	25
Tabel 3. 2 : Rincian Jumlah Sampel.....	26
Tabel 3. 3 : Formulasi Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.4 : Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 : Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 2 : Karakteristik Responden berdasarkan Usia	55
Tabel 4. 3 : Karakteristik Responden berdasarkan Departemen	56
Tabel 4. 4 : Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja.....	56
Tabel 4. 5 : Klasifikasi Rata-Rata Deskripsi Variabel	58
Tabel 4. 6 : Tabulasi Data Kuesioner Variabel Conscientiousness	59
Tabel 4. 7 : Tabulasi Data Kuesioner Variabel Altruism.....	60
Tabel 4. 8 : Tabulasi Data Kuesioner Variabel Civic Virtue	61
Tabel 4. 9 : Tabulasi Data Kuesioner Variabel Sportsmanship	62
Tabel 4. 10 : Tabulasi Data Kuesioner Variabel Courtesy.....	63
Tabel 4. 11 : Tabulasi Data Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan.....	64
Tabel 4. 12 : Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4. 13 : Hasil Uji Reliabilitas.....	67

Tabel 4. 14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	69
Tabel 4. 15 : Hasil Uji Multikolinieritas	71
Tabel 4. 16 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4. 17 : Uji Linieritas <i>Conscientiousness</i>	74
Tabel 4. 18 : Uji Linieritas <i>Altruism</i>	74
Tabel 4. 19 : Uji Linieritas <i>Civic Virtue</i>	75
Tabel 4. 20 : Uji Linieritas <i>Sportsmanship</i>	76
Tabel 4. 21 : Uji Linieritas <i>Courtesy</i>	76
Tabel 4. 22 : Uji Regresi Berganda.....	77
Tabel 4. 23 : Uji Parsial (Uji t).....	80
Tabel 4. 24 : Uji Simultan (Uji F).....	84
Tabel 4. 25 : Uji Analisis Korelasi (Uji R)	86
Tabel 4. 26 : Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	86
Tabel 4. 27 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 : Kerangka Konsep Penelitian	22
Gambar 4. 1 : Struktur Organisasi Auto2000 Sanur	50
Gambar 4. 2 : Uji Normal Probability Plot (P-Plot).....	70
Gambar 4. 3 : Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (uji t dua sisi).....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Bimbingan Skripsi.....	99
Lampiran 2 : Keterangan Perubahan Judul	102
Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 4 : Tabulasi dan Hasil Pengolahan Data	108
Lampiran 5 : Riwayat Hidup Peneliti.....	139

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Peran sumber daya manusia dalam perusahaan dapat ditunjukkan dengan peningkatan performa bisnis dalam beberapa penelitian. Sistem rekrutmen, seleksi, pelatihan dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap keunggulan perusahaan (Halisa, 2020) menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun parsial membuktikan bahwa sehingga manajemen sumber daya manusia berperan penting dalam terwujudnya karyawan yang berkualitas dan mempunyai kinerja optimal. Penelitian lain oleh (Widiastuti, 2019) menunjukkan bahwa secara parsial pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keberlangsungan usaha, keterampilan berpengaruh signifikan terhadap keberlangsungan usaha dan kemampuan sumber daya manusia (SDM) berpengaruh signifikan terhadap keberlangsungan usaha. Keberadaan sumber daya manusia sebagai salah satu aset telah memberikan kontribusi bagi keunggulan kompetitif bisnis (Bairizki, 2020). Selain itu, sumber daya manusia dipandang mampu menghasilkan output dan dampak yang lebih besar bagi perusahaan. Oleh karena itu, urgensi sumber daya manusia dipandang perlu dalam mendorong dan menciptakan keunggulan kompetitif dan berkelanjutan bisnis.

Perubahan lingkungan organisasi yang semakin kompleks dan kompetitif, menuntut setiap organisasi dan perusahaan untuk bersikap lebih responsif agar sanggup bertahan dan terus berkembang. Hal tersebut membuat organisasi harus bisa beradaptasi dan bersikap responsif terhadap perubahan lingkungan, namun demikian, proses menyelaraskan perubahan organisasi dengan perubahan individu karyawan tidaklah mudah. Salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan kemampuan organisasi untuk menghadapi perubahan adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Albloush et al., 2020). Menurut (Adha et al., 2019) Agar badan usaha tetap eksis maka harus berani menghadapinya, yaitu menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan organisasi untuk menghadapi perubahan adalah perilaku karyawan dalam lingkungan kerja (Kusumajati, 2014)

. Beberapa kriteria perilaku karyawan yang mampu membantu keefektivitasan perusahaan, yaitu: memiliki kerjasama yang tinggi dan mempunyai kemampuan yang kuat dalam mempertahankan dalam tim kerjanya agar dapat meningkatkan keefektifan perusahaan dalam menghadapi perubahan lingkungan yang kompleks dan kompetitif. Selain itu karyawan yang memiliki keinginan untuk berpartisipasi dalam suatu tim kerja agar dapat mewujudkan tujuan bersama, tidak merugikan satu sama lain dan tidak merugikan perusahaan (Safitri & Aprilyana, 2022) Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku sukarela karyawan, termasuk OCB, sebagai salah satu faktor penting yang dapat membantu mempercepat proses perubahan organisasi.

Penerapan manajemen yang baik dan teratur berpengaruh terhadap sumber daya manusia yang terkait untuk mencapai suatu tujuan perusahaan (Abdullah, 2017). Kinerja karyawan yang tinggi akan memberikan dampak positif bagi perusahaan dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki kinerja yang tinggi. Dalam jangka panjang, kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) pun semakin meningkat, dimana SDM menjadi aset terpenting bagi perusahaan untuk menjalankan suatu usaha dengan efektif. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga kinerja karyawannya dengan memberikan pengembangan dan pelatihan yang memadai. Selain itu, perusahaan juga dapat menerapkan sistem *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan dengan mendorong perilaku yang positif seperti membantu rekan kerja, taat terhadap aturan dan lain sebagainya (Kusumajati, 2014). Seiring dengan perkembangan waktu, semakin banyak sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh perusahaan. Dalam rangka menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, perusahaan harus menyusun program pengembangan sumber daya manusia yang terstruktur dan berkelanjutan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku karyawan yang melebihi tuntutan dalam melakukan pekerjaan dan tidak diharuskan atau diluar dari job description, tetapi semua itu didukung oleh sifat sukarela agar memberi manfaat dan keberhasilan suatu perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku yang dimiliki oleh karyawan dalam berkontribusi pada efektivitas organisasi yang berkaitan langsung dengan sistem reward organisasi. Hal ini sejalan dengan Shweta dan Sriarang yang mengungkapkan

bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) ditandai dengan usaha yang dilakukan karyawan berdasarkan kebijaksanaan dari karyawan untuk memberikan manfaat bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan (Ukkas & Latif, 2017).

Dengan adanya sistem *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perusahaan mengharapkan karyawan dapat bekerja lebih dari apa yang ditugaskan, selalu siap siaga dalam menerima pekerjaan tambahan, taat terhadap aturan yang ada dan mampu menolong sesama antar karyawan (Dewi, 2022). Perilaku OCB biasa berupa perilaku membantu rekan kerja yang tugasnya menumpuk, membantu pekerjaan karyawan lain pada saat tidak masuk, membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan, membantu karyawan lain diluar dari departemen yang memiliki permasalahan, tepat waktu dalam hal apapun dan mampu memanfaatkan waktu dalam bekerja (Hendrawan & Sucahyawati, 2017). Dalam konteks ini, perilaku OCB yang meliputi kepedulian dan keinginan untuk membantu rekan kerja dapat menjadi indikasi adanya komitmen yang kuat terhadap organisasi. Penelitian oleh (Lie et al., 2022) menyebutkan bahwa Komitmen organisasi merupakan salah satu faktor penting bagi kemajuan organisasi. Tanpa komitmen organisasi yang kuat dalam diri individu, OCB tidak dapat berjalan secara optimal. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan dan memperkuat faktor-faktor tersebut agar dapat mempertahankan kinerja yang optimal dan bersaing di lingkungan bisnis yang semakin kompetitif.

Auto2000 Sanur merupakan salah satu cabang dealer Auto2000 perusahaan PT Astra International yang bergerak di bidang penjualan unit mobil Toyota dan *After Sales General Repair, Body Repair* dan penjualan suku cadang. Berdiri pada

tanggal 16 Februari 2011, Auto2000 Sanur dilengkapi dengan layanan counter penjualan, pendaftaran service dan ruang tunggu service.

Tabel 1. 1 Unit Entry After Sales GR Auto2000 Sanur

No.	Tahun	Total Unit Entry	Persentase (%)
1	2016	16.049	17,35%
2	2017	15.427	16,68%
3	2018	15.924	17,21%
4	2019	15.076	16,30%
5	2020	9.119	9,86%
6	2021	1.0.08	10,93%
7	2022	10.808	11,68%

Sumber: Auto2000 Sanur Unit Entry (2016-2022)

Tabel 1.1 merupakan tabel Unit Entry After Sales *General Repair* (GR) di Auto2000 Sanur. Unit Entry (UE) merupakan unit mobil yang melakukan servis maupun perbaikan kendaraan. Jumlah Unit Entry (UE) tertinggi yaitu pada tahun 2016 dengan persentase 17,35% sejumlah 16.049 unit. Penurunan jumlah Unit entry dimulai pada tahun 2017. Dari tahun 2016 hingga 2022 Unit Entry pada After Sales GR mengalami kenaikan dan penurunan tiap tahunnya.

Tabel 1. 2 Unit Delivery Order (DO) Sales 2016-2017 Auto2000 Sanur

No.	Tahun	Total DO (Unit)	Persentase (%)
1	2016	956	21,90%
2	2017	720	16,49%
3	2018	820	18,79%
4	2019	699	16,01%
5	2020	231	5,29%
6	2021	441	10,10%
7	2022	498	11,41%

Sumber: Auto2000 Sanur Penjualan Unit (2016-2022)

Tabel 1.2 merupakan tabel total Unit *Delivery Order* (DO) penjualan mobil Toyota di Auto2000 Sanur. Jumlah DO tertinggi yaitu pada tahun 2016 dengan persentase 21,9% sejumlah 956 unit mobil Toyota terjual. Penurunan penjualan terjadi pada tahun 2017. Dari tahun 2016 hingga 2022 penjualan unit mengalami kenaikan dan penurunan tiap tahunnya.

Tabel 1.1 dan 1.2 merupakan data informasi mengenai unit sales dan unit *entry* yang memberikan gambaran komprehensif tentang performa bisnis Auto2000 Sanur. Data unit sales mencerminkan tren permintaan pasar terhadap mobil Toyota selama periode tertentu, sementara data unit *entry* mencerminkan tingkat pemanfaatan layanan purna jual. Integrasi dari kedua tabel tersebut memberikan pemahaman tentang sejauh mana interaksi antara penjualan dan layanan, yang secara keseluruhan dapat memengaruhi performa bisnis Auto2000 Sanur. Dengan demikian, mengaitkan kedua tabel tersebut mendukung pemahaman lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di Auto2000 Sanur.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa OCB berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di berbagai organisasi maupun perusahaan. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh (Bagus & Putu, 2016) menyebutkan bahwa OCB memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian serupa oleh (Sianturi et al., 2021) menunjukkan hal serupa dengan konteks organisasi lainnya yaitu *Organizational Citizenship Behavior* mempunyai pengaruh yang signifikan meningkatkan kinerja penyuluh Kesehatan masyarakat. Berdasarkan fenomena permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Karyawan melalui OCB dengan

judul “Analisis Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan di Auto2000 Sanur”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang ada pada penelitian ini antara lain:

1. Bagaimanakah pengaruh *Conscientiousness* terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur?
2. Bagaimanakah pengaruh *Altruism* terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur?
3. Bagaimanakah pengaruh *Civic Virtue* terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur?
4. Bagaimanakah pengaruh *Sportsmanship* terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur?
5. Bagaimanakah pengaruh *Courtesy* terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur?
6. Bagaimanakah pengaruh *Conscientiousness*, *Altruism*, *Civic Virtue*, *Sportsmanship* dan *Courtesy* secara simultan terhadap Kinerja Karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian antara lain:

1. Mengetahui pengaruh *conscientiousness* terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur.
2. Mengetahui pengaruh *Altruism* terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur

3. Mengetahui pengaruh *Civic Virtue* terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur.
4. Mengetahui pengaruh *Sportsmanship* terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur.
5. Mengetahui pengaruh *Courtesy* terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur.
6. Mengetahui pengaruh *Conscientiousness, Altruism, Civic Virtue, Sportsmanship* dan *Courtesy* secara simultan terhadap Kinerja Karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain baik secara teoritis maupun praktis antara lain:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Dari penelitian ini diharapkan merupakan suatu langkah awal untuk dapat menambah wawasan dan pengalaman serta ilmu pengetahuan bagi peneliti tentang tuntutan kerja dan melatih peneliti untuk dapat berpikir kritis.

2. Bagi Auto2000 Sanur

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi perusahaan dalam membuat kebijakan mengenai kinerja karyawan dan dapat sebagai bahan evaluasi bagi pihak yang berwenang.

3. Bagi Jurusan Administrasi Bisnis

Penelitian ini diharapkan memiliki kontribusi yang positif kepada pihak akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pembahasan skripsi, maka penulis membagi ke dalam 5 bab yang diuraikan lagi menjadi berapa sub bab, pembahasan secara garis besarnya sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang mendasari penelitian ini dan berkaitan pula dengan masalah yang diteliti serta penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan memaparkan tentang gambaran umum perusahaan, hasil analisis dan pembahasan dan implikasi hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan beberapa simpulan dan saran-saran mengenai hasil dan pembahasan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. *Conscientiousness* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dimana semakin tinggi perilaku *Conscientiousness* yang diterapkan oleh karyawan, maka akan berdampak terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur yang optimal. Begitu juga sebaliknya, jika perilaku *Conscientiousness* yang diterapkan oleh karyawan rendah, maka kinerja karyawan akan menurun. Berdasarkan hasil uji hipotesis, perilaku *Conscientiousness* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur.
- b. *Altruism* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dengan nilai yang negatif, dimana semakin tinggi perilaku *Altruism* yang diterapkan oleh karyawan, maka akan berdampak terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur yang menurun. Berdasarkan hasil uji hipotesis, perilaku *Altruism* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur.
- c. *Civic Virtue* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dimana semakin tinggi perilaku *Civic Virtue* yang diterapkan oleh, maka akan berdampak terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur yang optimal. Begitu juga sebaliknya, jika perilaku *Civic Virtue* yang diterapkan

oleh karyawan rendah, maka kinerja karyawan akan menurun. Berdasarkan hasil uji hipotesis, perilaku *Civic Virtue* berpengaruh parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur.

- d. *Sportsmanship* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dimana semakin tinggi perilaku *Sportsmanship* yang diterapkan oleh karyawan, maka akan berdampak terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur yang optimal. Begitu juga sebaliknya, jika perilaku *Sportsmanship* yang diterapkan oleh karyawan rendah, maka kinerja karyawan akan menurun. Berdasarkan hasil uji hipotesis, perilaku *Sportsmanship* berpengaruh parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur
- e. *Courtesy* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dimana semakin tinggi perilaku *Courtesy* yang diterapkan oleh karyawan, maka akan berdampak terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur yang optimal. Begitu juga sebaliknya, jika perilaku *Courtesy* yang diterapkan oleh karyawan rendah, maka kinerja karyawan akan menurun. Berdasarkan hasil uji hipotesis, perilaku *Courtesy* berpengaruh parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan Auto2000 Sanur.
- f. Variabel *Conscientiousnes*, *Altruism*, *Civic Virtue*, *Sportsmanship* dan *Courtesy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa, setiap aspek dari OCB secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di Auto2000 Sanur.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diuraikan, maka perusahaan disarankan untuk:

1. Menciptakan lingkungan kerja yang mendukung konsentrasi dan fokus karyawan, klarifikasi ekspektasi terkait fokus pada tugas, berikan pelatihan manajemen waktu, promosikan komunikasi efektif, dan memperkenalkan kebijakan fokus kerja;
2. Mempertimbangkan untuk menerapkan pendekatan yang lebih terstruktur dalam mengatur tugas dan tanggung jawab, serta mempromosikan budaya kerja yang mendorong kolaborasi dan timbal balik antar rekan kerja;
3. Menciptakan komunikasi yang lebih terbuka antar unit/divisi untuk memahami prioritas dan waktu yang tepat untuk memberikan bantuan. Dengan adanya pengaturan yang lebih jelas, karyawan dapat merasa lebih nyaman dan dapat membantu unit/divisi lain tanpa mengganggu fokus pada tugas utama mereka;
4. Meningkatkan kesadaran akan pentingnya akurasi dan kualitas pekerjaan melalui pelatihan dan pengembangan perusahaan bisa menggambarkan dampak dari kesalahan-kesalahan kecil pada kinerja keseluruhan dan mengedukasi karyawan mengenai pentingnya ketelitian. Selain itu, bisa dipertimbangkan untuk mendorong budaya dimana kesalahan dilihat sebagai peluang untuk belajar dan memperbaiki. Upaya ini dapat membantu mengatasi masalah perasaan bahwa kesalahan kecil tidak penting, sehingga kualitas kerja dapat ditingkatkan secara keseluruhan.

5. Merancang kerangka kerja yang jelas mengenai waktu dan sumber daya yang diperlukan untuk membantu sesama rekan kerja. Ini dapat membantu menghindari kelebihan beban dan memastikan bahwa semua tugas tetap berjalan lancar tanpa mengorbankan kualitas kerja;
6. Mempertimbangkan untuk memberikan pelatihan atau dukungan yang lebih baik kepada karyawan dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan mereka

Melalui implementasi saran-saran ini, diharapkan organisasi dapat meningkatkan perilaku kewarganegaraan (OCB) di antara karyawan. Hal ini akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, produktif dan saling mendukung dalam mencapai tujuan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Bairizki, A. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Tinjauan Strategis Berbasis Kompetensi)-Jilid 1* (Vol. 1). Pustaka Aksara.
- Busro, M. 2018. *Teori-teori manajemen sumber daya manusia*. Prenada Media.
- Sugiyono, D. 2013. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Johnson, R. B., & Christensen, L. 2019. *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches*. Sage publications.
- Sugiyono, D. 2013. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sumber Jurnal:

- Abtahi, M. S., & Esmaili, S. 2013. The relationship between organizational citizenship behavior and performance of the staff of Qazvin University of Medical Sciences and Health Services. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(9), 534.
- Adha, R. N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. 2019. Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, budaya kerja terhadap kinerja karyawan dinas sosial kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 47–62.
- Afandi, P. 2018. *Manajemen sumber daya manusia (Teori, konsep dan indikator)*. Riau: Zanafa Publishing, 3.
- Albloush, A., Taha, S., Nassoura, A., Vij, A., Bohra, O. P., Masouad, N., & Hussien, A. A. 2020. Impact of organizational citizenship behavior on job performance in Jordan: The mediating role of perceived training opportunities. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(05), 5584–5600.
- Arumi, M. S., Aldrin, N., & Murti, T. R. 2019. Effect of organizational culture on organizational citizenship behavior with organizational commitment as a mediator. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 8(4), 124–132.
- Asmara Indahingwati, S. E., Nugroho, N. E., & SE, M. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Scopindo Media Pustaka.
- Bagus, I., & Putu, A. 2016. Analisis Pengaruh Employee Engagement Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Individu Karyawan (Studi Kasus Pada PT Inti (Persero))(Analysis of the Influence of Employee Engagement and Organizational Citizenship Behavior on the Performan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 16(1).
- Bairizki, A. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Tinjauan Strategis Berbasis*

- Kompetensi)-Jilid 1 (Vol. 1). Pustaka Aksara.*
- Busro, M. 2018. *Teori-teori manajemen sumber daya manusia*. Prenada Media.
- Bustomi, A., Sanusi, I., & Herman, H. 2020. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(1), 1–16.
- Charmiati, P. G. H. A., & Surya, I. B. K. 2019. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(3).
- Dewi, T. 2022. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Budaya Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Kejaksaaan Negeri Medan*.
- Duha, T. 2018. *Perilaku organisasi*. Deepublish.
- Fidiyanto, D., Mukeri, M., & Fathoni, A. 2018. Analisis pengaruh organizational citizenship behavior dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. *Journal of Management*, 4(4).
- Guan, X., & Frenkel, S. 2019. How perceptions of training impact employee performance: Evidence from two Chinese manufacturing firms. *Personnel Review*, 48(1), 163–183.
- Halin, H., Wijaya, H., & Yusilpi, R. 2017. Pengaruh Harga Jual Kaca Patri Jenis Silver Terhadap Nilai Penjualan Pada Cv. Karunia Kaca Palembang Tahun 2004-2015. *Jurnal Ecoment Global*, 2(2), 49–56.
- Hasanuddin, B. 2020. The Effect of Organizational Citizenship Behavior on the Performance of Civil Servants (Study at Palu City Environment Office). *International Conference on Community Development (ICCD 2020)*, 130–133.
- Hendrawan, A., & Suchyawati, H. 2017. Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan akademi maritim nusantara. *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*, 1(1).
- Kılınç, E., & Ulusoy, H. 2014. Investigation of organizational citizenship behavior, organizational silence and employee performance at physicians and nurses, and the relationship among them. *Business Management Dynamics*, 3(11), 25–34.
- Kusumajati, D. A. 2014. Organizational citizenship behavior (OCB) karyawan pada perusahaan. *Humaniora*, 5(1), 62–70.
- Lie, D., Sofiyani, S., Astiti, N., Lina, N. P. M., & Sudirman, A. 2022. The Importance of Quality of Work Life on Teacher Organizational Citizenship Behavior: Consequences of Leader-Member Exchange and Organizational Commitment. *Jurnal Pendidikan Progresif*, 12(3), 994–1007.
- Nisa, D. K., Santoso, B., & Azhad, M. N. 2018. Pengaruh Budaya Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Tk. III Baladhika Husada Jember. *International Journal of Social Science and Business*, 2(3), 108–114.
- Nurjanah, S., Pebianti, V., & Handaru, A. W. 2020. The influence of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the inspectorate general of

- the Ministry of Education and Culture. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1793521. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1793521>
- Purba, S., Subakti, H., Cendana, W., Cecep, H., Simarmata, W. F., Tanjung, R., Harianja, J. K., Fahmi, A. I., Thahura, F., & Chamidah, D. 2021. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Pendidikan*. Yayasan Kita Menulis.
- Rivaldo, Y. 2022. *Monograf Peningkatan Kinerja Karyawan*.
- Rizky, S. N., Sunaryo, H., & Priyono, A. A. 2020. Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(01).
- Romaiha, N. R., Maulud, F. S. F., Ismail, W. M. W., Jahya, A., Fahana, N., & Harun, A. 2019. The determinants of organizational citizenship behaviour (OCB). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(8), 124–133.
- Safitri, H. M., & Aprilyana, N. 2022. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Pada PT Sukses Jaya Makmur Abadi Di Aceh Besar. *JSI: Jurnal Saudagar Indonesia*, 1(1), 1–8.
- Shah, S. H. A., Sajjad, S., Ahmed, N. A. M., Arshad, B., Kazmi, M., & Nawaz, R. 2020. The role of HR practices on turnover intentions directly and through organizational citizenship behavior in the banking sector of Malaysia. *International Review of Management and Marketing*, 10(5), 172.
- Sianturi, E., Situmorang, B., & Simaremare, A. 2021. Pelatihan Penerapan Model Organizational Citizienship Behavior (Ocb) Untuk Meningkatkan Kinerja Tenaga Penyuluh Kesehatan Masyarakat Dalam Pencegahan Penyakit Tbc. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat" Penguatan Peran Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Di Era New Normal Melalui Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat"*, 126–131.
- Suryani, R. E., Herminda, H., & Darmin, D. 2019. Job Satisfaction and Citizenship Behavior of Employees of Private Universities in the Central Jakarta Region. *International Review of Management and Marketing*, 9(2), 54.
- Suzana, A. 2017. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan (studi di: PT. Taspen (Persero) kantor cabang Cirebon). *LOGIKA Jurnal Ilmiah Lemlit Unswagati Cirebon*, 19(1), 42–50.
- Tremblay, M., & Simard, G. 2018. A multifoci approach to study social support and job performance: A target similarity consideration of development-enhancing practices, leadership, and structure. *Journal of Business Research*, 92, 118–130.
- Ukkas, I., & Latif, D. 2017. Pengaruh iklim organisasi dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB). *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1).
- Vipraprastha, T., Sudja, I. N., & Yuesti, A. 2018. The effect of transformational leadership and organizational commitment to employee performance with citizenship organization (OCB) behavior as intervening variables (At PT Sarana Arga Gemeh Amerta in Denpasar City). *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(02), 20503–20518.
- Widarko, A., & Anwarodin, M. K. 2022. Work Motivation and Organizational Culture on Work Performance: Organizational Citizenship Behavior (OCB) as

- Mediating Variable. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 123–138.
- Widiastuti, E. 2019. Peningkatan Pengetahuan, Ketrampilan dan Kemampuan Sumber Daya Manusia sebagai Strategi Keberlangsungan Usaha pada UMKM Batik di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(1).