

SKRIPSI

**PENGARUH *JOB SATISFACTION*, *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*
DAN *ORGANIZATIONAL JUSTICE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL*
CITIZENSHIP BEHAVIOUR PADA PT. AEROFOOD INDONESIA
UNIT DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program Studi
Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh :

Desak Made Dian Nisa Paramesti

NIM : 1915744009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023 SKRIPSI**

**PENGARUH *JOB SATISFACTION*, *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*
DAN *ORGANIZATIONAL JUSTICE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL*
CITIZENSHIP BEHAVIOUR PADA PT. AEROFOOD INDONESIA
UNIT DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program Studi
Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh :

Desak Made Dian Nisa Paramesti

NIM : 1915744009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

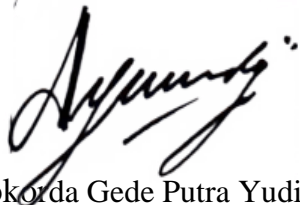
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Pengaruh *Job Satisfaction*, *Organizational Commitment* dan *Organizational Justice* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar
2. Penulis
- a. Nama : Desak Made Dian Nisa Paramesti
- b. NIM : 1915744009
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 25 Agustus 2023

Menyetujui:

Pembimbing I



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM.
NIP. 196808271993031002

Pembimbing II



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

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

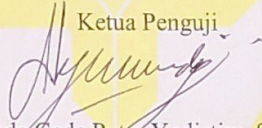
PENGARUH *JOB SATISFACTION*, *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* DAN
ORGANIZATIONAL JUSTICE TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP*
BEHAVIOUR PADA PT. AEROFOOD INDONESIA UNIT DENPASAR

Oleh :

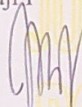
DESAK MADE DIAN NISA PARAMESTI
Nim : 1915744009

Disahkan :

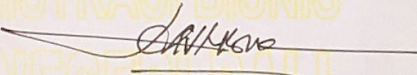
Ketua Penguji


Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM.
NIP. 196808271993031002

Penguji I


Ida Bagus Sanjaya, SE, MM
NIP. 196307301989031002


Penguji II


Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si
NIP. 196804201993031002

Mengetahui
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua


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

Badung, 25 Agustus 2023
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua


Ketut Vini Elfarosa, S.E. MM
NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"If you believe you can do it, then you will find a way to solve it"

Persembahan:

Puji syukur dan terima kasih penulis panjatkan ke kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul "*Pengaruh Job Satisfaction, Organizational Commitment dan Organizational Justice terhadap Organizational Citizenship Behavior pada PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar*" tepat pada waktunya. Atas terselesainya Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih dan persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang telah memberi dukungan serta doa yang tulus tiada hentinya.
2. Keluarga besar PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar yang telah memberikan bantuan dalam bentuk informasi dan data yang dibutuhkan.
3. Teman-teman VIII D Program Studi Manajemen Bisnis Internasional atas kebersamaan, doa, dukungan dan semangat yang telah diberikan.
4. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Desak Made Dian Nisa Paramesti

NIM : 1915744009

Prodi/Jurusan : D4 Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

“Pengaruh *Job Satisfaction*, *Organizational Commitment* dan *Organizational Justice* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya 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

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

Badung, 17 Juli 2023

Yang Menyatakan



Desak Made Dian Nisa Paramesti

NIM. 1915744009

ABSTRAK

Dalam meneliti penyebab rendahnya *Organizational Citizenship Behaviour*, peneliti mengamati tiga faktor yakni *Job Satisfaction*, *Organizational Commitment* dan *Organizational Justice*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Job Satisfaction*, *Organizational Commitment* dan *Organizational Justice* baik secara simultan maupun secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 83 responden karyawan pada PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk menguji instrumen. Kemudian untuk memastikan bahwa model regresi yang diperoleh merupakan model yang terbaik maka dilakukan uji asumsi klasik. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda, korelasi parsial, korelasi berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F. Berdasarkan perhitungan analisis regresi berganda diperoleh hasil analisis *Job Satisfaction* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. *Organizational Commitment* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. *Organizational Justice* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. Serta *Job Satisfaction*, *Organizational Commitment* dan *Organizational Justice* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar.

Kata Kunci : *Job Satisfaction*, *Organizational Commitment*, *Organizational Justice* dan *Organizational Citizenship Behaviour*

ABSTRACT

To examining the causes of low level of Organizational Citizenship Behavior, researchers observed three factors namely Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Justice. This study aims to analyze and explain the effect of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Justice both simultaneously and partially on the Organizational Citizenship Behavior of employees of PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. This research uses quantitative methods. The data collection method was carried out by distributing questionnaires with a total sample of 83 employee respondents at PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar by conducting validity and reliability tests to test the instrument. Then to ensure that the regression model obtained is the best model, the classical assumption test is carried out. The analysis technique used is multiple linear regression analysis, partial correlation, multiple correlation, coefficient of determination, t test and F test. Based on the calculation of multiple regression analysis, the results of the analysis of Job Satisfaction partially have a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior of employees of PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. Organizational Commitment partially has a positive and significant effect on the Organizational Citizenship Behavior of employees of PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. Organizational Justice partially has a positive and significant effect on the Organizational Citizenship Behavior of employees of PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. And also Job satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Justice simultaneously have a positive and significant effect on the Organizational Citizenship Behavior of employees of PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi riset terapan yang berjudul "**Pengaruh *Job Satisfaction, Organizational Commitment* dan *Organizational Justice* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada **PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar****" sesuai dengan yang direncanakan.

Penulis menyadari keberhasilan terhadap penyusunan skripsi riset terapan ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk penulis menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberi izin dan persetujuan dalam penyusunan skripsi riset terapan ini.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, S.E. MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan segala informasi, fasilitas, saran dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi riset terapan.
4. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami SST. Ak selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali yang yang telah memberikan

bimbingan dan beberapa masukan dalam penyusunan skripsi riset terapan ini.

5. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE..MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi riset terapan ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
6. Bapak I Nyoman Sukayasa, SH., MH. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi riset terapan ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
7. Segenap dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik, memberikan bekal pembelajaran dan ilmu pengetahuan, beserta seluruh staf atas segala bantuan dan pelayanan yang baik selama ini untuk keperluan penulis di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Muhammad Irfan selaku General Manager PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar yang telah memberikan kesempatan, informasi dan data yang berkaitan dengan penyusunan skripsi serta kesempatan untuk melaksanakan penelitian di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar.
9. Kepada keluarga tercinta Bapak Drs. I Dewa Ketut Maha Utama, Ibu Dra. Made Eri Kuntari Sapanca dan Kakak I Dewa Gede Wisesa Nugraha, S.E. yang dengan segenap hati membantu dalam proses penyusunan skripsi serta

memberikan semangat dan doa yang tulus sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi riset terapan ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

10. Kepada teman-teman yang selalu memotivasi dan menemani proses penyusunan skripsi mulai dari awal pembuatan proposal sampai penyusunan skripsi riset terapan ini selesai.

11. Dan yang terakhir saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan dan saran yang diberikan sehingga skripsi riset terapan ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi riset terapan ini masih jauh dari kata sempurna, dengan segala keterbatasannya, baik dari segi materi, sistematika, bahasa maupun wawasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun guna untuk menyempurnakan skripsi riset terapan ini kedepannya. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi riset terapan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Badung, 23 Februari 2023

Penulis,



Desak Made Dian Nisa Paramesti

NIM : 1915744009

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Rumusan Masalah	7
1.3.Tujuan Penelitian	8
1.4.Manfaat Penelitian	8
1.5.Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1.Telaah Teori	11
2.1.1.Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.2.Teori Pertukaran Sosial (<i>Social Exchange Theory</i>)	13
2.1.3.Definisi <i>Job Satisfaction</i>	14

2.1.4. Definisi <i>Organizational Commitment</i>	17
2.1.5. Definisi <i>Organizational Justice</i>	19
2.1.6. Definisi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	20
2.2. Penelitian Sebelumnya (<i>State of The Art Penelitian</i>).....	21
2.3. Kerangka Konsep dan Hipotesis	31
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 36
3.1. Populasi dan Sampel	36
3.2. Variabel Penelitian	39
3.2.1. Definisi Variabel.....	39
3.2.2. Definisi Operasional Variabel	40
3.3. Sumber Data.....	49
3.4. Jenis Data	50
3.5. Metode Pengumpulan Data	51
3.6. Teknik Analisis Data.....	52
3.6.1. Analisis Deskriptif	52
3.6.2. Uji Validitas	53
3.6.3. Uji Reliabilitas	53
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	53
3.6.5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.6.6. Koefisien Korelasi	57
3.6.7. Koefisien Determinasi	58
3.6.8. Uji Hipotesis	58
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 60
4.1. Gambaran Umum Khalayak Sasaran	60
4.1.1. Sejarah Perusahaan	60
4.1.2. Lokasi Perusahaan	63
4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan	63
4.1.4. Bidang Usaha.....	65
4.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan	67
4.2. Hasil Analisis dan Pembahasan	74
4.2.1. Karakteristik Responden.....	74
4.2.2. Hasil Uji Instrumen.....	77
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	80
4.2.4. Analisis Deskriptif	87

4.2.5. Frekuensi Jawaban Responden	89
4.2.6. Analisis Regresi Linier Berganda	102
4.2.7. Analisis Koefisien Korelasi	104
4.2.8. Analisis Koefisien Determinasi	109
4.2.9. Uji Hipotesis	110
4.2.10. Pembahasan.....	116
4.3. Implikasi Hasil Penelitian	122
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	124
5.1. Simpulan	124
5.2. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Rekapitulasi IPR PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar	3
Tabel 1.2 : Hasil Wawancara terkait <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	4
Tabel 1.3 : Hasil Wawancara terkait <i>Job Satisfaction</i>	5
Tabel 2.1 : <i>State of The Art Penelitian</i>	27
Tabel 3.1 : Jumlah Perhitungan Sampel Karyawan	38
Tabel 3.2 : Definisi Operasional Variabel <i>Job Satisfaction</i>	40
Tabel 3.3 : Definisi Operasional Variabel <i>Organizational Commitment</i>	43
Tabel 3.4 : Definisi Operasional Variabel <i>Organizational Justice</i>	45
Tabel 3.5 : Definisi Operasional Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> ...	48
Tabel 3.6 : Instrumen Skala Likert	52
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar	74
Tabel 4.2 : Uji Validitas	78
Tabel 4.3 : Uji Reliabilitas	79

Tabel 4.4 : Uji <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S) Test</i>	81
Tabel 4.5 : Uji Multikolinearitas	82
Tabel 4.6 : Uji Heteroskedastisitas	84
Tabel 4.7 : Uji Linearitas Variabel <i>Job Satisfaction</i>	85
Tabel 4.8 : Uji Linearitas Variabel <i>Organizational Commitment</i>	86
Tabel 4.9 : Uji Linearitas Variabel <i>Organizational Justice</i>	86
Tabel 4.10 : Statistik Deskriptif	87
Tabel 4.11 : Kriteria Pengukuran Deskripsi Penelitian.....	90
Tabel 4.12 : Frekuensi Jawaban Responden terhadap <i>Job Satisfaction</i>	90
Tabel 4.13 : Frekuensi Jawaban Responden terhadap <i>Organizational Commitment</i> . 93	
Tabel 4.14 : Frekuensi Jawaban Responden terhadap <i>Organizational Justice</i>	97
Tabel 4.15 : Frekuensi Jawaban Responden terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	99
Tabel 4.16 : Uji Regresi Linier Berganda	102
Tabel 4.17 : Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	104
Tabel 4.18 : Analisis Koefisien Korelasi Pearson Product Moment.....	105
Tabel 4.19 : Analisis Koefisien Korelasi Berganda	108
Tabel 4.20 : Analisis Koefisien Determinasi	109

Tabel 4.21 : Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	110
Tabel 2.22 : Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)	114

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Konsep Penelitian	31
Gambar 3.1 : Nomogram Herry King	37
Gambar 4.1 : Logo PT. Aerofood Indonesia.....	62
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar	68
Gambar 4.3 : Uji <i>P-Plot of Regression Standardize Resudial</i>	80
Gambar 4.4 : <i>Scatter Plot</i>	83

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Proses Bimbingan dan Keterangan Perubahan Judul
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Struktur Organisasi PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar
- Lampiran 4 : Distribusi Nilai R Tabel
- Lampiran 5 : Karakteristik Responden
- Lampiran 6 : Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 : Uji Validitas
- Lampiran 8 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 9 : Tabulasi Data
- Lampiran 10 : Uji Normalitas – *P-Plot of Regression Standardize Residual*
- Lampiran 11 : Uji Normalitas – *Kolmogorov Smirnov Test*
- Lampiran 12 : Uji Multikolinearitas
- Lampiran 13 : Uji Heteroskedastisitas – *Scatter Plot*
- Lampiran 14 : Uji Heteroskedastisitas – *Glejser*
- Lampiran 15 : Uji Linearitas

- Lampiran 16 : Statistik Deskriptif
- Lampiran 17 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden *Job Satisfaction*
- Lampiran 18 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden *Organizational Commitment*
- Lampiran 19 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden *Organizational Justice*
- Lampiran 20 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden *Organizational Citizenship Behaviour*
- Lampiran 21 : Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 22 : Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 23 : Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)
- Lampiran 24 : Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)
- Lampiran 25 : Rancangan SOP
- Lampiran 26 : Riwayat Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

PT. Aerofood Indonesia unit Denpasar adalah perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa khususnya catering penerbangan dengan lebih dari 300 orang karyawan. Dengan pengalamannya selama lebih dari 47 tahun dalam melayani catering penerbangan baik domestik maupun internasional, tentunya menuntut perusahaan untuk terus menjaga kinerja karyawan mereka agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan mempertahankan kepercayaan pelanggan. PT. Aerofood sendiri juga berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Tujuan organisasi dapat tercapai apabila organisasi tersebut memiliki unsur penting didalamnya dimana salah satunya adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Dengan adanya SDM yang berkualitas maka perusahaan tidak hanya akan mencapai tujuannya tetapi juga akan membantu dalam pengelolaan sumber daya lainnya menjadi lebih efektif dan efisien. Untuk itu, perlu adanya evaluasi kinerja karyawan untuk mewujudkannya. Mathis dan Jackson (2009) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja yaitu kemauan, usaha dan dukungan yang mana salah satunya merupakan bentuk dari perilaku OCB

(Bodroastuti, 2020). Karyawan akan menghasilkan kinerja yang baik salah satunya dengan kesungguhan serta waktu dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Meskipun perusahaan memiliki organisasi yang sempurna, diperlukan adanya kerja sama yang baik antar karyawan, rasa tanggung jawab melebihi persyaratan kerja yang ada dan diiringi dengan komunikasi yang baik antar karyawan. Hal tersebut saat ini lebih dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Stephen P Robbins (2011) mengatakan bahwa :

Elemen penting yang perlu diperhatikan dalam organisasi adalah perilaku di luar aturan formal organisasi (*extra role*). Dibandingkan dengan perilaku *in role*, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description*, yang dihubungkan dengan penghargaan ekstrinsik atau penghargaan moneter, maka perilaku *extra-role* lebih dihubungkan dengan penghargaan intrinsik. (Suzana, 2017).

OCB sangatlah penting terutama bagi perusahaan di bidang operasional, karena jika ada satu saja proses produksi yang terhambat maka akan menghambat proses produksi secara keseluruhan. Untuk memperlancar koordinasi antar karyawan diperlukan komunikasi yang baik, kerjasama antar rekan kerja serta sikap saling membantu satu sama lain. Seperti yang dikatakan dalam penelitian Podsakoff dan MacKenzie (1989) OCB bermanfaat dalam meningkatkan produktivitas karyawan, efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya serta memelihara fungsi kelompok (Charmiati & Surya, 2019). Robbins and Judge (2014) juga membuktikan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja karyawan (Suzana, 2017).

Dari observasi yang telah dilakukan salah satunya pada bagian Operasional Laundry, ditemukan bahwa tingkat OCB karyawan masih rendah. Hal tersebut bisa dilihat dari kasus menumpuknya *soiled laundry* yang tidak bisa dikerjakan tepat waktu, adanya karyawan yang mengeluh saat beban kerja bertambah dan adanya karyawan yang meminta uang lemburan padahal hanya bekerja lebih lama 2 jam dari biasanya. Melihat hal tersebut, observasi dilakukan kembali dan ditemukan bahwa PT. Aerofood mengukur OCB melalui penilaian kinerja karyawan menggunakan parameter *Key Behaviour Indicator* (KBI) seperti berorientasi pada kebutuhan dan keinginan customer, kerja sama tim, kedisiplinan, bekerja dengan perasaan sungguh-sungguh, integritas dalam bertindak dan bertutur kata, senantiasa belajar, senantiasa melakukan perbaikan serta keinginan berorientasi pada kualitas, dimana parameter yang digunakan tersebut berdasarkan dimensi OCB. Dimensi OCB menurut Organ (2006) adalah sikap menolong orang lain, patuh terhadap aturan, sportif dan positif, baik dan sopan santun dan keterlibatan dalam organisasi (Novelia, et. al, 2016). Berikut adalah data rekap hasil penilaian *Individual Performance Review* (IPR) tahun 2018-2021.

Tabel 1.1. Rekapitulasi IPR PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar

SUMMARY - REKAP HASIL PENILAIAN IPR TAHUN 2021						
No	Periode	Kurang	Sedang	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik Sekali
1	2018 Semester I	0	39	417	53	0
2	2018 Semester II	4	74	338	82	0
3	2019 Semester I	0	15	324	145	0

SUMMARY - REKAP HASIL PENILAIAN IPR TAHUN 2021						
4	2019 Semester II	2	10	776	135	0
5	2020 Semester I	43	83	309	8	0
6	2020 Semester II	39	88	272	44	0
7	2021 Semester I-II	0	45	342	41	0

Sumber : PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar, 2022

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan tiap semesternya masih fluktuatif. Memasuki tahun 2020 terjadi penurunan yang sangat tinggi untuk karyawan berpredikat baik. Selain itu, karyawan yang menerima predikat sangat baik masih sangat sedikit dan sama sekali belum ada karyawan yang menerima predikat sangat baik sekali. Penilaian kinerja ini menjadi cerminan dari rendahnya tingkat *Organizational Citizenship Behaviour*.

Untuk mengetahui penyebab rendahnya tingkat OCB, dilakukan wawancara dengan karyawan PT. Aerofood Indonesia unit Denpasar. Berdasarkan wawancara tersebut, ditemukan bahwa karyawan memiliki OCB yang rendah dikarenakan rendahnya kepuasan kerja karyawan.

Tabel 1.2. Hasil Wawancara terkait *Organizational Citizenship Behaviour*

No	Pernyataan
1.	Menurut Mawar (nama asli disamarkan) “Karyawan memilih untuk bekerja tidak kurang dari SOP dan memprioritaskan pekerjaan utama saja”
2.	Menurut Melati (nama disamarkan) “Karyawan merasa terbebani dengan adanya tugas tambahan di luar pekerjaan yang seharusnya jika pekerjaan utama belum terselesaikan”
3.	Menurut Bunga (nama disamarkan) “Karyawan memiliki niat bekerja lebih jika sesuai dengan feedback yang mereka dapatkan”

Sumber : Hasil Wawancara Karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar, 2022

Dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan memiliki faktor yang mempengaruhi mereka dalam bekerja yaitu *Job Satisfaction*. Sangat penting bagi perusahaan untuk menjamin kepuasan kerja karyawannya, karena dengan adanya kepuasan kerja maka akan memberikan dorongan kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, terlebih lagi jika dorongan yang diberikan perusahaan mampu memenuhi kelangsungan hidup karyawannya.

Untuk memperkuat teori diatas, maka wawancara mengenai kepuasan kerja kembali dilakukan untuk mengetahui lebih dalam mengenai penyebab karyawan tersebut merasa tidak puas akan pekerjaannya.

Tabel 1.3. Hasil Wawancara terkait *Job Satisfaction*

No	Pernyataan
1.	Menurut Mawar (nama asli disamarkan) “ <i>Karyawan memilih untuk bekerja secukupnya karena kurangnya dukungan atasan kepada bawahannya</i> ”
2.	Menurut Melati (nama disamarkan) “ <i>Penugasan beruntun ke banyak bidang pekerjaan yang berbeda membuat karyawan kewalahan</i> ”
3.	Menurut Bunga (nama disamarkan) “ <i>Karyawan enggan bersungguh-sungguh dalam bekerja dikarenakan kurangnya pengakuan atas hasil pekerjaannya</i> ”

Sumber : Hasil Wawancara Karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar, 2022

Wawancara diatas menggunakan pendekatan *Two Factor Theory* yang dikemukakan oleh Herzberg. Dalam penelitian Nugraha dan Piarthini (2020) Teori ini membagi dua faktor yaitu faktor *Hygiene* yang terdiri dari gaji, keamanan kerja, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, hubungan antar pribadi dan kualitas supervisi. Yang kedua adalah faktor *Motivators* yang terdiri dari prestasi, pengakuan,

pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan pengembangan potensi diri. Dari wawancara diatas ditemukan bahwa karyawan memiliki kepuasan kerja yang rendah dikarenakan adanya beberapa dari faktor *hygiene* dan *motivators* yang belum terpenuhi, yang mana hal ini juga mempengaruhi penurunan tingkat OCB.

Dalam penelitian Sena (2011) dikatakan terdapat faktor lain yang mempengaruhi OCB adalah komitmen organisasional dimana terdapat keinginan kuat dan kebanggan dalam berpartisipasi dalam organisasi (Charmiati dan Surya, 2019). Kuatnya komitmen organisasional menjadi penentu tingkah laku karyawan dalam perusahaan. Jika perusahaan memiliki komitmen yang baik untuk karyawan, maka karyawan akan memiliki loyalitas kepada perusahaan. Selain itu, masih terdapat faktor yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan. Dalam penelitian Auwdinata (2018) dikatakan bahwa untuk mempengaruhi sikap dan kinerja karyawan terdapat unsur yang berasal dari perusahaan yaitu adalah *organizational justice* yang mana berhubungan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), *organizational commitment* (OC), kepercayaan dan standar moral yang lebih tinggi.

Ivancevich (2008) menyebutkan bahwa *organizational justice* adalah persepsi karyawan mengenai keadilan dalam perlakuan yang diberikan saat bekerja dan berinteraksi di tempat kerja (Jamilah, dkk, 2017). Bisa dikatakan bahwa *organizational justice* merupakan perasaan karyawan terkait keadilan yang mereka rasakan pada tempat kerjanya. Konsep adil ini meliputi beberapa hal yang menjadi perhatian bagi perusahaan yaitu terkait pembagian kerja, upah, penghargaan,

perlakuan, dan hal-hal yang menentukan kualitas interaksi dalam perusahaan yang mana hal tersebut dapat mempengaruhi perilaku karyawan dalam bekerja. Pada observasi yang telah disebutkan sebelumnya menyatakan bahwa karyawan menagih uang lemburan yang dirasa tidak mencukupi persyaratan jam lembur perusahaan. Melihat dari sudut pandang karyawan hal tersebut bisa memicu adanya persepsi ketidakadilan dari perusahaan dan bisa menjadi penyebab rendahnya OCB.

Berdasarkan uraian permasalahan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh *Job Satisfaction*, *Organizational Commitment* dan *Organizational Justice* Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar”.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan analisa situasi yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu :

- a. Bagaimana pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar?
- b. Bagaimana pengaruh *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar?
- c. Bagaimana pengaruh *organizational justice* terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada PT. Aerofood Indonesia unit Denpasar?

- d. Bagaimana pengaruh *job satisfaction*, *organizational commitment* dan *organizational justice* secara bersama-sama terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada PT. Aerofood Indonesia unit Denpasar?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan spesifik sesuai dengan rumusan masalah, antara lain:

- a. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar.
- b. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar.
- c. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *organizational justice* terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar.
- d. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *job satisfaction*, *organizational commitment* dan *organizational justice* secara bersama-sama terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi pihak-pihak yang memiliki kaitan dengan penelitian ini, antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperkaya bukti empiris hubungan *job satisfaction*, *organizational commitment*, *organizational justice* dan *organizational citizenship behavior* pada PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat praktis dalam hubungan *job satisfaction*, *organizational commitment*, *organizational justice* dan *organizational citizenship behavior* pada PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar, sehingga nantinya diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan kebijakan strategi perusahaan dalam hal pengembangan sumber daya manusia secara efektif di waktu yang akan datang.

1.5.Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang digunakan dan berhubungan dengan penelitian, kajian empirik, kerangka konsep dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan gambaran umum perusahaan dan hasil penelitian secara sistematis. Kemudian, pembahasan hasil analisis menggunakan teknik analisis dan implikasi penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan dari penelitian yang diharapkan dapat memberi masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dan saran.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction*, *organizational commitment* dan *organizational justice* terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan pada PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. *Job satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai $r = (-1 \leq 0,901 \leq 1)$, t hitung = $2,904 > t$ tabel = $1,990$ dan nilai signifikansi variabel *job satisfaction* $0,005 <$ nilai signifikansi $\alpha = 0.05$ yang mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jika karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar merasakan *job satisfactio* yang tinggi maka *organizational citizenship behaviour* karyawan juga akan mengalami peningkatan.

- b. *Organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai $r = (-1 \leq 0,901 \leq 1)$, t hitung = 2,044 > t tabel = 1,990 dan nilai signifikansi variabel *organizational commitment* = 0,044 < nilai signifikansi $\alpha = 0,05$ yang mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jika karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar memiliki *organizational commitment* yang tinggi maka *organizational citizenship behaviour* karyawan juga akan mengalami peningkatan.
- c. *Organizational Justice* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai $r = (-1 \leq 0,922 \leq 1)$, t hitung = 4,841 > t tabel = 1,990 dan nilai signifikansi variabel *organizational justice* = 0,000 < nilai signifikansi $\alpha = 0,05$ yang mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jika karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar merasakan *organizational justice* yang tinggi maka *organizational citizenship behaviour* karyawan juga akan mengalami peningkatan.
- d. *Job Satisfaction, Organizational Commitment* dan *Organizational Justice* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. Hal tersebut dibuktikan oleh $r = (-1 \leq 0,941 \leq 1)$, F hitung = 204,717 > F tabel =

2,72 dan nilai signifikansi = 0,000 < nilai signifikansi α = 0,05 yang mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jika karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar merasakan *job satisfaction*, *organizational commitment* dan *organizational justice* yang tinggi secara bersamaan maka *organizational citizenship behaviour* karyawan akan mengalami peningkatan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan mengenai *job satisfaction*, *organizational commitment*, *organizational justice* dan *organizational citizenship behaviour* karyawan adalah diharapkan bagi PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar dalam meningkatkan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan mempertahankan dan meningkatkan kondisi kerja meliputi semua aspek fisik kerja, peraturan kerja dan psikologis kerja termasuk kerjasama antar karyawan. Memberikan pengakuan dan penghargaan atas kerja keras para karyawan serta melibatkan seluruh karyawan dalam event perusahaan yang ada guna meningkatkan rasa kepemilikan dan integritas dari karyawan tersebut. Berdasarkan dari hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan rancangan SOP sederhana yang berdasarkan penelitian terkait *job satisfaction*, *organizational commitment*, *organizational justice* dan OCB yang diharapkan dapat berguna membantu penerapan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Ahmad dan Syaiful Bahri. 2020. Pengaruh Kepemimpinan Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. Vol : 3 No. 2 : 235-246
- Agegehu, Wubetu, et. al. 2022. Confirmatory and Exploratory Factor Analysis for Validating Allen and Meyer Organizational Commitment Questionnaire for Health Professionals in Ethiopia—Amharic Language. *Journal of Healthcare Leadership*. Vol : 3 No. 14 : 99-111
- Aksoy, Cenk and Ayhan Yalçınsoy. 2018. Investigation on the Relationship Between Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Justice and Supervisor Support: an Application in the Health Sector. *Journal of Management Research*. Vol : 10 No.1 : 26 - 45
- Al-Haroon, H. I. and Mona, F. A. 2023. Assessment of Organizational Commitment Among Nurses in a Major Public Hospital in Saudi Arabia. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*. Vol :13 519–526
- Allen, N. J. and John, P. M. 1990. The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18
- Allen, N. J. and John. P. M. 1991. A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*. Vol : 1 No. 1 : 61 – 89
- Amin, Shodiqul, M. dkk. 2019. Pengaruh Komitmen Manajemen dan Kapasitas Sumber Daya Manusia Terhadap Transparansi Laporan Keuangan di Pt. Hilon Felt Cabang Mojokerto. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*. Vol : 2 No. 1 : 39 - 52
- Arifin, Imamul dan Giana, H. W. 2007. Membuka Cakrawala Ekonomi untuk Kelas XII Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah Program Ilmu Pengetahuan Sosial. Bandung : PT. Setia Purna Inves
- Auwadinata, N. Y. P. 2018. Pengaruh Organizational Justice terhadap Organizational Citizenship Behaviour dengan Organizational Commitment sebagai Variabel Intervening pada PT. Sunindo Gapura Prima. *Agora*. Vol : 6 No.1
- Badaruddin. 2022. Dimensi Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*. Vol : 8 No. 1 : 59 - 70

- Bodroastuti, Tri, dkk. 2020. Pengaruh Kemampuan, Usaha dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja pegawai. *Al Tijarah*. Vol : 6 No. 3 : 86-95
- Charmiati, P. G. H. A. dan Surya, I. B. K. 2019. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi. *E-jurnal Manajemen Unud* Vol : 8 No. 3 : 1784 – 1812
- Dewi, N. L. P. Y. A dan Suwandana, I. G. M. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi. *E-jurnal Manajemen Unud* Vol : 5 No. 9 : 5643-5670
- Fanani, Iqbal, dkk. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus Rsu Uki). *E-UKI Special Issue of Indonesian Christian University*. Vol : 1 No. 1. ISSN : 2540-9220
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gunastri, N. M. dkk. 2019. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Variabel Mediasi Komitmen Organisasional (Studi pada Koperasi Asadana Semesta Denpasar). *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata*. Vol : 14 No. 1 : 82 - 95
- Hasmin dan Jumiaty Nurung. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia. Sumatera Barat : Mitra Cendekia Media
- Hastuti, D. R. D. dkk, 2018. Ringkasan Kumpulan Mazhab Teori Sosial. Makassar : CV. Nur Lina
- Iskandar, dkk. 2022. Statistik Pendidikan (Teori dan Aplikasi SPSS). Jawa Tengah : PT. Nasya Expanding Management
- Jamilah, Siti, dkk. 2017. Pengaruh Iklim Organisasi dan Keadilan Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Pemikiran & Penelitian Psikologi*. Vol : 12 No. 3 : 122 - 133
- Kadir, M. S. 2021. Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Tinjauan dari Aspek Kepemimpinan, Iklim Organisasi dalam Pelayanan Publik. Sulawesi Selatan : Pusaka Almaida
- Kristine, Erlina. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Kerja Pegawai Alih Daya (Outsourcing) di PT. Mitra Karya Jaya Sentosa. *Jurnal EKSEKUTIF*. Vol : 14 No. 2 : 384 - 401
- Nazmah, dkk. 2014. Pengaruh Motivasi Kerja dan Keadilan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB). *Jurnal Magister Psikologi UMA*. Vol : 6 No. 2 : 114 – 123

- Novelia, Mery, dkk. 2016. Pengaruh Komitmen dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) terhadap Kinerja. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol : 38 No. 2 : 71-78
- Nugraha, I. D. G. dan Saroyeni, P. P. 2020. The Effects Organizational Commitments and Work Satisfaction on Intention to Quit. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*. Vol : 4 No.8 : 35-42
- Pradhiptya, R. A. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Dengan Mediasi Komitmen Organisasional. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol : 6 No. 1 : 50 - 58
- Prameswari, Setya, N. K., dan Suwandana, I. G. M. 2017. Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour. *E-journal Manajemen Unud*. Vol : 6 No. 3 : 1368-1397
- Priyono, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo : Zifatama
- Robbins, P. S. dan Diana Angelica (Penerjemah). 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat
- Santika, I. W. A. dan Artha, W. I. M. 2017. Pengaruh Organizational Justice dan Motivasi Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol : 6 No. 3 : 1139-1167
- Sentana, I. K. A. D. dan Surya I. B. K. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol : 6 No. 10 : 5232-5261
- Setiawan, A. I., dkk. 2019. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Motivasi Kerja Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi Cabang. *Jurnal Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi*. 11227–11242
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Spector, P. E. 1985. Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*. Vol : 13 No. 6 : 693 – 713
- Sugiyono, 2015. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Suzana, Anna. 2017. Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) terhadap Kinerja Karyawan (Studi di : PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Cirebon). *Jurnal Logika*. Vol : XIX No. 1 : 42 - 50

- Trisma Dina, A. D. E. K. (2022). Pengaruh Organizational Justice Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Job Satisfaction Danworkplacespirituality Pada Pt Pelindo (Persero) Cabangterminal Peti Kemasperawang Pekanbaru. *Doctoral Dissertation*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Repository
- Vasudevan, Hemaloshinee. and Adnan Iqbal. 2018. Relationship Between Organizational Climate And Citizenship Behavior Of The Non-Supervisory Staff In Bank Simpanan National, Malaysia. *International Journal Human Capital Urban Manage*. Vol : 3 No. 4 : 287 – 302
- Wirandika, I. D. dan Siswati. 2022. Hubungan Antara Organizational Justice dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Pegawai Negeri Sipil Sekretariat Jendral Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia (DPD RI). *Jurnal Empati*. Vol: 11 No. 01 : 61-66