

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) : PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE DAN SELF-EFFICACY

(Studi Pada Karyawan PT Suzuki Sejahtera Sunindo Trada Kota Semarang)

Ferdina Widiyanti

Universitas Stikubank Semarang

ferdinawdya@email.com

Alimudin Rizal

Universitas Stikubank Semarang

ariri@edu.unisbank.ac.id

Abstract

This study was shown to see the effect of Quality of Work Life and Self-Efficacy on Organizational Citizenship Behavior on the performance of employees of PT Suzuki Sejahtera Sunindo Trada Semarang. Has as many as 70 workers. The technique of taking samples in this study is using sensus Sampling or taking saturated samples. Take primary data using a questionnaire method or data analysis using multiple linear regression. Obtained research that Quality of Work Life is significantly affected by Organizational Citizenship Behavior by 0,407 and Self-Efficacy is not affected by Organizational Citizenship Behavior at 0,210 and the significant level is $0,057 > 0,05$.

Kata Kunci

Quality of Work Life, Self-Efficacy, Organizational Citizenship Behavior

I. PENDAHULUAN

Tantangan persaingan era globalisasi saat ini dan kemajuan teknologi dan informasi menggarisbawahi pentingnya inovasi, fleksibilitas dan daya tanggap terhadap perubahan yang terus menerus. Akibatnya, banyak tantangan yang dihadapi orang dalam organisasi mengharuskan mereka untuk beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan yang sedang berlangsung. Kemampuan individu untuk bergabung dengan suatu organisasi berkaitan dengan tujuan yang harus dicapai oleh organisasi tersebut..

Untuk memenuhi tanggung jawab dan fungsi dari perusahaan serta untuk mewujudkan visi dan misi PT Suzuki Sejahtera Sunindo Trada Semarang, maka perusahaan membutuhkan sumber daya manusia (SDM) terbaik sesuai bidang kegiatannya. Dengan total 70 karyawan, sumber daya manusia organisasi dapat bekerja di luar apa yang dibutuhkan atau di luar tanggung jawab inti, dan diharapkan dapat bekerja sama untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang otomotif, PT Suzuki Sejahtera Sunindo Trada Semarang ingin mewujudkan visi dan misi perusahaan untuk perkembangannya. OCB merupakan tindakan ideal yang berkontribusi terhadap pencapaian visi dan misi PT Suzuki Prosperity Sunindo Trada Semarang. Katz & L (1966) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku yang melebihi harapan peran yang dijelaskan, tetapi penting dan bahkan kritis untuk kelangsungan hidup suatu

organisasi dan didefinisikan sebagai perilaku kewarganegaraan organisasi. *OCB* ini mencakup beberapa perilaku seperti sikap membantu, komitmen terhadap perusahaan, dan kemauan untuk berbuat lebih banyak. Di era reformasi *OCB*, tindakan sangat mendesak saat ini. Konsep perilaku *OCB* bukanlah apa yang dipaksakan perusahaan pada karyawannya, tetapi apa yang dipilih karyawan untuk menumbuhkan organisasi. Karyawan yang terlibat dalam perilaku *OCB* akan bersedia bekerja di luar tanggung jawab mereka untuk meningkatkan organisasi.

Erkutlu (2011) berpendapat bahwa karyawan yang terlibat dalam perilaku *OCB* berkaitan erat dengan tanggapan mereka terhadap perlakuan yang mereka terima di organisasi. Oleh karena itu, perilaku *OCB* juga dapat dipengaruhi oleh kualitas kehidupan kerja di lingkungan kerja. Kualitas kerja Kehidupan adalah keadaan pengalaman umum yang dialami orang di tempat kerja, yang mempengaruhi sikap dan perilaku di tempat kerja, keselamatan lingkungan kerja, kesehatan lingkungan kerja, pekerjaan yang mengembangkan keterampilan individu dan mempromosikan identitas pribadi, kerahasiaan pribadi, penghormatan terhadap hak asasi manusia dan tanggung jawab, dan tanggung jawab sosial organisasi (Bateman, 2019).

PT Suzuki Sunindo Sejahtera Trada Semarang merupakan salah satu bentuk *Self-Efficacy* atau efikasi diri, yang mengukur keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk mengeksplorasi alternatif untuk mencapai tugas yang diberikan. *Self-efficacy* adalah jenis motivasi intrinsik dan memainkan peran penting dalam menghasilkan pemikiran positif dan meningkatkan kinerja pribadi (Norman et al., 2009). Beberapa penelitian terbaru menunjukkan bahwa kepribadian secara signifikan memprediksi BCS di luar pertukaran sosial. *Self-Efficacy* memprediksi partisipasi pria yang lebih besar dalam perilaku sipil organisasi (Alexandra Beauregard, 2012). Teori kognitif sosial menunjukkan pentingnya *Self-Efficacy* dalam menetapkan tujuan yang lebih kompleks dan produktif. Efisiensi dalam bentuk kepercayaan di antara para profesional yang mengembangkan kontrol yang lebih besar atas pekerjaan mereka (Bakker et al., 2002), dan mereka diharapkan untuk menilai beban kerja yang lebih tinggi sebagai tantangan yang menguji kemampuan mereka. Meningkatnya pentingnya *Self-Efficacy* telah terbukti menjadi komponen penting dari perilaku kerja karena diyakini dapat merangsang partisipasi kolektif dari mereka yang melakukan tugas secara efektif (Schyns dan Collani, 2002).

Dalam situasi saat ini, jumlah tujuan perusahaan yang harus dicapai karyawan tekanan yang mereka hadapi akan semakin besar. Hal ini menjadi bukti bahwa perusahaan menginginkan kualitas sumber daya manusianya layak untuk menyandang status *OCB*. Karyawan yang ingin bekerja lebih dari yang diharapkan perusahaan, sukarela (didorong secara individu) sebagai bagian dari *OCB*. Sebagai salah satu tautan penulis untuk melakukan studi, kami akan mengamati berapa banyak karyawan yang memiliki perilaku *OCB*. Pengamatan awal akan berupa survey yang mengambil beberapa sampel karyawan dengan perilaku *OCB*. Pada hasil survey yang telah dilakukan kepada 30 pegawai PT Suzuki Sunindo Sejahtera Trada Semarang, diberikan pertanyaan terkait perilaku *OCB* yang diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Survey Mengenai Perilaku *OCB* Pegawai PT Suzuki Sunindo Sejahtera Trada Semarang

No.	Pertanyaan	Bersedia	Tidak Bersedia
1.	Membantu rekan kerja yang mengalami	√	

	kesulitan dalam melakukan tugasnya		
2.	Menggantikan rekan kerja yang sedang berhalangan	√	
3.	Bekerja melebihi apa yang ditetapkan organisasi	√	
4.	Memberi solusi untuk mengurangi masalah yang timbul di organisasi	√	
5.	Memandang positif positif setiap tugas yang di berikan kepada pegawai	√	
6.	Menjaga hubungan baik dengan rekan kerja	√	
7.	Berpartisipasi aktif dalam semua kegiatan yang diadakan oleh organisasi	√	
8.	Memberi masukan kepada organisasi untuk perbaikan yang dilakukan oleh organisasi	√	
9.	Selalu menjaga asset dan sumber daya yang dimiliki organisasi	√	

Sumber : Hasil Survey dari PT Suzuki Sunindo Sejahtera Trada Semarang

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa PT Suzuki Sunindo Sejahtera Trada Semarang secara umum memiliki kesediaan untuk berperilaku *OCB* namun secara keseluruhan perilaku *OCB* ini masih perlu ditingkatkan dan perlu mengurangi hal-hal yang bisa mempengaruhi perilaku *OCB* yang pada akhirnya akan berpengaruh kepada kinerja keseluruhan organisasi secara keseluruhan dalam mencapai tujuan utama organisasi.

Quality of Work Life adalah keseluruhan kondisi pengalaman yang dirasakan individu selama bekerja yang mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam bekerja yang tercermin dari keselamatan lingkungan kerja, kesehatan lingkungan kerja, kerja yang mengembangkan kemampuan individu, mendorong identitas pribadi, perasaan komunal, kerahasiaan pribadi, menghormati hak asasi manusia dan tanggung jawab sosial organisasi (Bateman, 2019). Ketika aspek keadilan organisasi dalam kondisi baik dan memadai, maka dapat merangsang peningkatan *OCB*, yaitu tindakan pegawai yang dilakukan secara terus menerus dan melebihi standar yang dipersyaratkan oleh organisasi yang dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan dan efektifitas organisasi yang diwujudkan dalam kepentingan perilaku yang baik serta memberikan indikasi yang jelas bahwa kualitas kehidupan kerja sangat penting bagi peningkatan karyawan *OCB*, termasuk manajer. Maka, kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap *OCB*.

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan research gab. Penelitian yang dilakukan Pio & Lengkong (2020) menyatakan bahwa *Quality of Work Life* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*, begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Hamzah et al., (2020) menyatakan bahwa *Quality of Work Life* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*. Penelitian yang dilakukan oleh Pradhan et al., (2020) menyatakan bahwa Self-Efficacy mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*. sedangkan menurut penelitian Prasetyaningrum & Simarmata (2016) menyatakan bahwa Self-Efficacy berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

LANDASAN TEORI

A. 1. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Organ (1998) *Organizational Citizenship Behavior* didefinisikan sebagai perilaku individu yang *discretionary*, yang tidak secara langsung atau eksplisit termasuk dalam sistem imbalan, dan secara keseluruhan akan meningkatkan efektivitas fungsi organisas. *OCB* secara keseluruhan meningkatkan fungsi organisasi secara efisien dan efektif. Secara keseluruhan yang dimaksud adalah jumlah perilaku seseorang sepanjang waktu dan jumlah perilaku setiap orang dalam kelompok, bagian maupun organisasi

Indikator utama *OCB* menurut Organ (2003) dalam Luh (2018) adalah sebagai berikut: 1) *Altruisme*, yaitu kesediaan untuk membantu ketika rekan kerja membutuhkan bantuan; 2) *Conscientiousness*, yaitu dedikasi terhadap pekerjaan dan keinginan yang kuat untuk melampaui persyaratan formal organisasi; 3) *Sportmanship*, yaitu perilaku toleransi yang tinggi terhadap gangguan pekerjaan atau penerimaan pegawai terhadap keadaan yang tidak sesuai dengan kondisi ideal. 4) *Courtesy*, yaitu perilaku yang mencerminkan karyawan selalu mempertimbangkan apakah keputusan kerja yang dibuatnya mempengaruhi karyawan lain. 5) *Civic Virtue*, yaitu perilaku pegawai untuk melibatkan diri dalam kegiatan organisasi yang tidak diperlukan dalam pekerjaannya.

2. *Quality of Work Life*

Cascio (1998) menyatakan bahwa secara teori, *Quality of Work Life* sederhana yaitu melibatkan memberikan pekerja kesempatan untuk membuat keputusan tentang pekerjaan mereka, desain tempat kerja mereka, dan apa yang mereka butuhkan untuk membuat produk atau memberikan layanan yang paling efektif. Dengan demikian, persyaratan untuk memiliki *Quality of Work Life* yang tinggi bervariasi dari orang ke orang. Das & Rodriguez (1977) mendukung perlunya kriteria objektif untuk mengukur *Quality of Work Life*. Dalam perkembangan baru-baru ini, pemerintah di seluruh dunia telah tertarik untuk mengeksplorasi isu-isu yang saling berhubungan terkait dengan peningkatan kesehatan dan kesejahteraan warga negara dan masyarakat mereka. Beberapa masalah ini meliputi pemeliharaan dan pengembangan ketertiban sosial, hak asasi manusia, ekuitas dan kemampuan manusia.

Ketika karyawan sudah terikat atau *engaged* pada perusahaan dimana ia bekerja maka karyawan akan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap perusahaan dan mau melakukan peran extra atas kinerja mereka terhadap perusahaan.

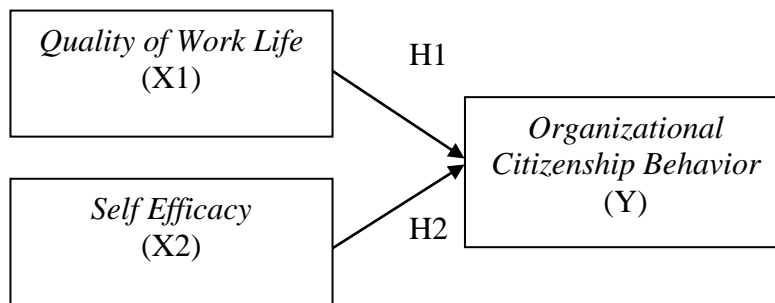
Cascio (2006) menyebutkan bahwa ada tujuh dimensi di dalam *Quality of work life* yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya, yaitu :

- a. Keamanan kerja
- b. Perekrutan selektif
- c. Partisipasi pekerja
- d. Kompensasi yang layak
- e. Pengembangan karir
- f. Penyelesaian konflik
- g. Komunikasi

3. Self-Efficacy

Self-Efficacy didefinisikan sebagai estimasi individu dari kemampuannya untuk mengatur dan melaksanakan tindakan yang mengarah pada pencapaian jenis tertentu kegiatan (Bandura, 1997). Untuk penilaian *Self-Efficacy*, kemampuan dan keterampilan individu kurang penting, sedangkan keyakinan individu tentang apa yang dapat mereka lakukan dengan kemampuan dan keterampilan tersebut lebih penting (Bong & Skaalvik, 2003). Banyak orang berasumsi bahwa melalui mekanisme *Self-Regulatory*, *Self-Efficacy* menentukan proses motivasi dan emosional karyawan. Jika dibandingkan dengan karyawan yang meragukan kemampuannya sendiri, karyawan dengan rasa efikasi diri yang tinggi lebih gigih dalam mencapai tujuan akademik dan menginvestasikan lebih banyak upaya dalam mengatasi tantangan dan hambatan (Bong & Skaalvik, 2003). Bandura (2000) mengemukakan bahwa *Self-Efficacy* terdiri dari tiga dimensi yaitu : Tingkat kesulitan tugas (*Magnitude*), Generalitas (*Generality*), Kekuatan keyakinan (*Strength*)

4.



5. Hipotesis Penelitian

H1 : *Quality of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*

H2 : *Self-Efficacy* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *OCB*

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Obyek penelitian adalah penjelasan tentang apa dan atau siapa yang menjadi obyek penelitian serta dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu. Peneliti menunjuk karyawan PT Suzuki Sunindo Trada Semarang sebagai objek penelitian.

B. Teknik Pengambilan Data

Data Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Kuesioner ini bertujuan mendapatkan data deskriptif yang menguji hipotesis dan model kajian. Kuesioner yang diberikan bersifat tertutup yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi. Teknik pengambilan data menggunakan *cencus* dimana seluruh karyawan dalam obyek penelitian atau populasi dijadikan sebagai

sampel yaitu sebanyak 70 responden yang berisi marketing, mekanik, operasional dan lain-lain.

C. Prosedur Analisis Data

Data dari kuesioner diisi dengan lengkap dan sesuai dengan petunjuk pengisian yang akan diolah lebih lanjut dengan menggunakan software yaitu Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Pernyataan yang tertulis dalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala Bipolar Adjective. Skala *Bipolar Adjective* yaitu penyempurnaan dari semantic scale dengan maksud untuk mendapatkan respon berupa *intervally scaled data* (Ferdinand, 2014).

IV. HASIL PENELITIAN

Tabel 4.1
Hasil Analisis

No	Variabel	Uji Model			Uji Regresi			Keterangan
		R Square	f	Sig	Beta	t	Sig	
1.	<i>Quality of Work Life (X1)</i>	0.248	11.029	.000	.407	3.749	.000	Hipotesis diterima
2.	<i>Self-Efficacy (X2)</i>	0.248	11.029	.000	-.210	-1.937	.057	Hipotesis ditolak

(Sumber : Hasil olah data primer 2021)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien adjusted R Square adalah 0,248 yang berarti bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat dijelaskan oleh variabel *Quality of Work Life* dan *Self-Efficacy* sebesar 24,8% sedangkan sisanya 75,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Dari hipotesis pertama budaya organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa nilai beta pada variabel *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebesar 0,407 atau 40,7% dan memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$), Sehingga dapat diketahui bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Pio & Lengkong (2020) menyatakan bahwa *Quality of Work Life* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*, begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Hamzah et al., (2000) menyatakan bahwa *Quality of Work Life* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*.

Quality of Work Life yang diterapkan oleh PT Suzuki Sejahtera Sunindo Trada Semarang cukup baik, hal ini dibuktikan dengan nilai *OCB* yang sangat baik yang ditunjukkan oleh para karyawan PT Suzuki Sejahtera Sunindo Trada Semarang. Kualitas lingkungan kerja yang baik sangat berpengaruh terhadap karyawan, baik dalam bekerja, dalam menyelesaikan pekerjaan, mencapai tujuan perusahaan dan berinteraksi dengan rekan kerja lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketika *Quality of Work Life* diperkuat, maka *OCB* akan meningkat.

Hipotesis kedua yang dirumuskan bahwa *Self-Efficacy* berpengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa variabel *Self-Efficacy* memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* atau bisa dikatakan bahwa

hipotesis kedua Ditolak. Hal itu dibuktikan dengan nilai beta sebesar 0,-21 atau -21% dengan nilai signifikansi 0,57 atau > dari 0,05. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris yang berbeda pada penelitian sebelumnya yang menyatakan sebaliknya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Pradhan et al., (2020) menyatakan bahwa Self-Efficacy mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. sedangkan menurut penelitian Prasetyaningrum & Simarmata (2016) menyatakan bahwa Self-Efficacy berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya mengenai Pengaruh *Quality of Work Life dan Self-Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini menunjukkan semakin baik *Quality of Work Life* dalam PT Suzuki Sejahtera Sunindo Trada Semarang maka semakin meningkat pula sikap *OCB*.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif dan tidak signifikan antara *Self-Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini menunjukkan kurangnya *Self-Efficacy* dalam PT Suzuki Sejahtera Sunindo Trada Semarang maka akan menurunkan sikap *OCB*.
3. Pada penelitian ini *Quality of Work Life* memiliki pengaruh besar pada *OCB*, sedangkan *Self-Efficacy* tidak berpengaruh dalam *OCB*, dibuktikan dengan nilai beta pada *Quality of Work Life* yang tinggi sedangkan *Self-Efficacy* yang tidak berpengaruh. *Quality of Work Life* .407 *Self-Efficacy* -.210 maka dari itu *Quality of Work Life* lebih berpengaruh sedangkan variabel *Self-Efficacy* tidak berpengaruh dalam *OCB*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada PT Suzuki Sejahtera Sunindo Trada Semarang karena dapat menerima penelitian yang saya lakukan. Semoga hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi PT Suzuki Sejahtera Sunindo Trada Semarang. Terima kasih juga kepada responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian dengan sebenar – benarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexandra Beauregard, T. (2012). Perfectionism, self-efficacy and OCB: The moderating role of gender. In *Personnel Review* (Vol. 41, Issue 5). <https://doi.org/10.1108/00483481211249120>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory - General survey: An Internet study. *Anxiety, Stress and Coping*, 15(3), 245–260. <https://doi.org/10.1080/1061580021000020716>
- Bandura, A. (2000). Exercise of human agency through collective efficacy. *Current Directions in Psychological Science*, 9(3), 75–78. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.00064>
- Bateman, T. (2019). *Management : Leading & Collaborating in Competitive World*, 13e Chapter by Chapter Changes. 5–9.

- Bong, M., & Skaalvik, E. M. (2003). Academic Self-Concept and Self-Efficacy: How Different Are They Really? *Educational Psychology Review*, 15(1), 1–40.
<https://doi.org/10.1023/A:1021302408382>
- Cascio, W. F. (2006). The Economic Impact of Employee Behaviors on Organizational Performance. *America at Work*, 241–256. https://doi.org/10.1057/9781403983596_14
- Cnaan, R. A., & Cascio, T. A. (1998). Performance and commitment issues in management of volunteers in human service organizations. *Journal of Social Service Research*, 24(3–4), 1–37. https://doi.org/10.1300/J079v24n03_01
- Das, S., & Rodriguez, F. (1977). *Zyx Zyx Zy Zy*. 15, 1341–1347.
- Erkutlu, H. (2011). The moderating role of organizational culture in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *Leadership & Organization Development Journal*, 32(6), 532–554.
<https://doi.org/10.1108/01437731111161058>
- Hamzah, H., Hubeis, M., & Hendri, I. (2020). the Effect of Career Development, Justice Organization and Quality of Work Life To Organizational Commitment and Implications To Organizational Citizenship Behavior of Employees At Pt. Perkebunan Nusantara Xiii. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), 101–109.
<https://doi.org/10.32479/irmm.10002>
- Katz, D., & L, K. R. (1966). The social psychology of organizations, New York, Wiley. *This Week's Citation Classic*, 29(21), 242–246.
- Luh, N., Purjani1, P., & Riana2, G. (2018). The Implication of Person-Job Fit and Person - Organization Fit on Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Science and Research*, 8(9), 1625–1630. www.ijsr.net
- Norman, H. D., Wright, J. R., Hubbard, S. M., Miller, R. H., & Hutchison, J. L. (2009). Reproductive status of Holstein and Jersey cows in the United States. *Journal of Dairy Science*, 92(7), 3517–3528. <https://doi.org/10.3168/jds.2008-1768>
- Organ, D. W. (1998). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*.
- Pio, R. J., & Lengkong, F. D. J. (2020). The relationship between spiritual leadership to quality of work life and ethical behavior and its implication to increasing the organizational citizenship behavior. *Journal of Management Development*, 39(3), 293–305. <https://doi.org/10.1108/JMD-07-2018-0186>
- Pradhan, R. K., Jena, L. K., & Panigrahy, N. P. (2020). Do sustainability practices buffer the impact of self-efficacy on organisational citizenship behaviour?: Conceptual and statistical considerations. *Journal of Indian Business Research*, 12(4), 509–528.
<https://doi.org/10.1108/JIBR-05-2019-0170>
- Prasetyaningrum, K. A., & Simarmata, N. (2016). Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X. *Jurnal Psikologi Udayana*, 3(1), 95–107.
<https://doi.org/10.24843/jpu.2016.v03.i01.p10>
- Sugiyono, P. D. (2013). Metode penelitian manajemen. *Bandung: Alfabeta, CV*.