

## **HUBUNGAN ANTARA *HAPPINESS AT WORK* DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN PT. TELKOM WITEL SEMARANG**

**Dana Bestari, Anggun Resdasari Prasetyo**

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

[bestaridana@yahoo.com](mailto:bestaridana@yahoo.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *happiness at work* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Telkom Witel Semarang. *Happiness at work* dapat diartikan sebagai keadaan dimana karyawan merasa senang saat bekerja yang ditandai dengan adanya emosi positif, keyakinan diri untuk dapat mencapai segala tujuan, dan disertai dengan pengembangan perilaku. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat diartikan sebagai perilaku karyawan untuk berkontribusi melebihi tuntutan tugas yang telah ditetapkan dan dapat memberikan keuntungan bagi kelangsungan organisasi serta dilakukan secara sukarela. Populasi dalam penelitian ini adalah 105 karyawan tetap di Telkom Witel Semarang dengan sampel 60 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *convenience sampling*. Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah Skala *Happiness at Work* (40 aitem,  $\alpha = 0,941$ ) dan Skala OCB (22 aitem,  $\alpha = 0,884$ ). Analisis Regresi Sederhana menunjukkan nilai  $r_{xy} = 0,583$  dan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara *happiness at work* dengan OCB. Semakin semakin tinggi *happiness at work* maka akan semakin OCB. Begitu pula sebaliknya, ketika *happiness at work* yang dimiliki rendah, maka akan semakin rendah pula OCB. *Happiness at work* memberikan sumbangan efektif sebesar 34% dan sisanya sebesar 66% ditentukan oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** *happiness at work*, *organizational citizenship behavior*, karyawan

### **Abstract**

This study aims to determine the relationship between happiness at work with organizational citizenship behavior on the employees of Telkom Witel Semarang. Happiness at work is a condition which employees feel happy when they are working and also there is a positive emotion and self-confidence to reach any goals and to gain self development. Organizational Citizenship Behavior (OCB) is an employee behavior that contributes more than the job description and beneficial for the organizational performance. Population in this research is 105 permanent employees at Telkom Witel Semarang with 60 employees as sample. Convenience sampling is used as the technique in this research. Happiness at work is measured using Happiness at Work Scale (40 items,  $\alpha = 0,941$ ) and OCB is measured using OCB Scale (22 items,  $\alpha = 0,884$ ). From Simple Linear Regression analysis shows that  $r_{xy} = 0,583$  and  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). These result indicate a significant positive relationship between happiness at work and OCB. Meaning, the higher happiness at work will make OCB higher. Vice versa, if the happiness at work of a person is low, it will also lower the OCB. Happiness at work effectively contributes 34% to and the rest 66% is formed by other variables not disclosed in this study.

**Key words:** happiness at work, organizational citizenship behavior, employees

### **PENDAHULUAN**

Setiap perusahaan tentunya memiliki visi misi yang hendak dicapai. Menurut Bangun (2012) salah satu aset organisasi yang berperan penting untuk pencapaian tujuan adalah sumber daya

*Jurnal Empati, Volume (Nomor), halaman*

manusia (SDM). Greer (dalam Dessler, 2010) berpendapat bahwa sumber daya manusia dianggap sebagai sumber keunggulan bersaing (*competitive advantage*) bagi perusahaan yang sedang berkembang. Keunggulan bersaing memungkinkan untuk dicapai melalui SDM yang berkualitas tinggi sehingga perusahaan dapat bersaing dalam hal kualitas barang atau jasa, respon pasar, pembedaan produk, serta kemajuan teknologi. Peningkatan produktivitas dapat diraih melalui kinerja SDM yang baik (Bangun, 2012).

Untuk mencapai keunggulan, perusahaan atau organisasi harus dapat meningkatkan kinerja karyawan mereka secara optimal karena kinerja individu dapat berkontribusi untuk meningkatkan kinerja tim hingga kinerja perusahaan secara keseluruhan (Dunlop, 2004). Sebuah organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang baik dan dapat bekerja lebih dari kewajiban pekerjaan mereka biasanya (Robbins & Judge, 2015). Menurut pendapat Kartz (dalam Robert & Hogan, 2007) perilaku kooperatif serta saling bekerjasama atas tugas diluar tuntutan pekerjaan formal sangat berguna bagi keberfungsian perusahaan.

OCB adalah perilaku karyawan yang dilakukan atas dasar sukarela serta bukan bagian dari sistem gaji formal tetapi dapat berguna untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006). Luthans (2015) memberikan contoh OCB sebagai perilaku sukarela atas aktivitas pekerjaan, memberikan bantuan kepada rekan kerja, dan memberikan tanggapan positif bagi perusahaan.

Konsekuensi yang bisa didapatkan dari OCB antara lain yaitu adanya peningkatan produktivitas baik untuk atasan maupun bawahan, menghubungkan aktivitas antar karyawan, mempertahankan karyawan yang terbaik, serta menumbuhkan modal sosial (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006). Meskipun OCB tidak diwajibkan secara langsung oleh organisasi, tetapi jika dilakukan perilaku ini diyakini dapat meningkatkan tingkat efektivitas kelompok maupun organisasi (Jex & Britt, 2008).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasani, Boroujerdi, dan Sheikhesmaeili (2013) menunjukkan bahwa OCB dapat mempengaruhi peningkatan komitmen organisasi staff atau karyawan, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan pula efektivitas dan efisiensi dari aktivitas organisasi. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi pada perusahaan dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan lebih cepat dibandingkan dengan sebaliknya. Karyawan yang melakukan OCB juga dapat merasakan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Triyanto & Santosa (2009) adanya hubungan positif dan signifikan antara OCB dengan kepuasan kerja, juga pada keinginan untuk keluar (*turnover intention*) namun tidak signifikan.

Jex & Britt (2008) berpendapat bahwa terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi OCB, yaitu afek positif, disposisi, dan evaluasi kognitif. Bentuk emosi positif yang umum diketahui adalah perasaan bahagia (*happiness*). Menurut Veehoven (2006) *happiness* merupakan suatu keadaan dimana individu menilai baik keseluruhan kualitas hidupnya. Lazarus (dalam Payne & Cooper, 2004) juga berpendapat bahwa *happiness* merupakan hasil dari proses dan peningkatan seseorang, baik secara cepat maupun lambat, untuk mencapai tujuan.

Pryce-Jones (2010) menjelaskan mengenai konsep *happiness at work* sebagai sikap yang dapat membantu individu dalam meningkatkan performa kerja dan mencapai potensi diri yang maksimal dengan cara menyadari akan adanya kesulitan dan kemudahan dalam bekerja baik secara individu maupun bersama-sama.

Karyawan yang merasa bahagia akan pekerjaannya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi organisasinya. Fisher (2010) berpendapat bahwa kebahagiaan kerja merupakan hal yang penting, tidak hanya bagi individu namun juga bagi organisasi. Pryce-Jones (2010) berpendapat bahwa karyawan yang merasa bahagia dengan pekerjaannya, mereka cenderung akan lebih cepat mendapat promosi jabatan, lebih kreatif, lebih cepat mencapai tujuan, dapat berhubungan baik dengan atasan serta teman lainnya, dan lebih sukses.

Memberikan dukungan organisasi (POS) dapat menjadi salah satu cara untuk menumbuhkan *happiness at work*. Menurut McGonagle (2015) ada hubungan positif antara POS (keadilan interaksional dan prosedural, dukungan dan reward dari atasan maupun pekerjaan) dengan komitmen afektif, mood positif, kepuasan kerja, keinginan untuk bertahan, *turnover intention* dan kemampuan beradaptasi.

Menurut pernyataan dari Bapak Edi Purwanto, Manajer HR Telkom Witel Semarang, bahwa masih ditemukan beberapa kendala yang dialami para pekerja dalam mengerjakan tugas mereka. Kendala tersebut antara lain adalah masih adanya masalah koordinasi antar anggota pada satu divisi dimana perlu turun tangan pihak atasan untuk mensinergiskan kinerja anggotanya yang tidak sejalan. Kendala lainnya lebih mengarah kepada adanya perbedaan karakter masing-masing individu. Dua permasalahan diatas menunjukkan bahwa masih adanya kendala yang berasal dari faktor internal individu, dimana salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku OCB juga berasal faktor internal atau karakteristik individual. Permasalahan koordinasi diatas mengarah pada perilaku in-role karyawan, dimana hal tersebut berhubungan pada pelaksanaan tugas-tugas pokok pekerjaan. Peneliti berasumsi, jika pada perilaku in-role karyawan masih terdapat kendala, maka hal serupa juga berdampak pada perilaku extra-role karyawan.

Uraian diatas yang menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara *happiness at work* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Telkom Witel Semarang.

## **METODE**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan sejumlah 105 karyawan Telkom Witel Semarang dengan karyawan tetap dengan masa kerja satu tahun sebagai karakteristik subjek penelitian. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan metode *convenience sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan berdasarkan kebetulan, anggota populasi yang memenuhi kriteria yang ditemui peneliti dan memiliki kesediaan menjadi responden untuk dijadikan sampel atau biasa pula disebut dengan *incidental sampling* (Sugiyono, 2014). Subjek penelitian adalah sebanyak 60 karyawan (L = 38, P = 22) dengan rentang usia yang dibagi pada dua masa dewasa, yaitu dewasa awal dan dewasa madya, masa kerja 1- 21 tahun keatas. Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah Skala *Happiness at Work* (40 aitem,  $\alpha = 0,941$ ) berdasarkan aspek-aspek menurut Pryce-Jones (2010) yaitu *Pride, Trust, and Recognition* sedangkan Skala OCB (22 aitem,  $\alpha = 0,884$ ) disusun berdasarkan aspek-aspek menurut Organ, Podsakoff, dan MacKenzie (2006) yaitu *Altruism, Courtesy, Conscientiousness, Sportmanship, and Civic Virtue*. Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah dengan Analisis Regresi Sederhana menggunakan SPSS 20.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara happiness at work dan OCB secara empirik. Setelah melalui proses pengambilan data dan pengujian hipotesis terhadap data-data yang telah diperoleh, maka hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa happiness at work memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap OCB pada karyawan Telkom Witel Semarang. Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana, didapatkan nilai koefisien korelasi pearson sebesar 0,583 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang didapatkan menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel karena nilai  $p < 0,05$ . Nilai koefisien korelasi juga tidak menunjukkan tanda negatif (-), artinya hubungan variabel happiness at work dan OCB bersifat positif (+). Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi happiness at work yang dirasakan karyawan, maka semakin meningkat pula OCB yang ditunjukkan karyawan, dan begitu pula sebaliknya. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan peneliti di awal penelitian yang menyatakan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara happiness at work dengan OCB dapat diterima.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Prakoso & Listiara (2017) bahwa terdapat hubungan yang positif antara happiness at work dengan OCB pada karyawan generasi Y. Perusahaan membuat kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan sekaligus menunjang tingkat kebahagiaan mereka. Karyawan yang merasa bahagia saat bekerja akan terdorong untuk menunjukkan OCB.

Tingkat OCB pada karyawan Telkom Witel Semarang dalam penelitian ini tergolong tinggi. Mayoritas subjek dalam penelitian ini berada pada tingkat tinggi yaitu 45% dengan  $n = 27$  subjek. Hal ini dipengaruhi dukungan yang diberikan organisasi kepada para karyawan Telkom Witel. Menurut HR Manajer Telkom Witel, perusahaan sangat memperhatikan kesejahteraan dan menghargai kontribusi para karyawannya dengan cara memberikan promosi jabatan, tunjangan, asuransi, serta keadilan bagi para karyawannya. Dukungan organisasi yang diterima karyawan lalu menumbuhkan penilaian individu bahwa perusahaan benar-benar memperhatikan dan menghargai kontribusi kerja yang telah mereka lakukan. Persepsi dukungan organisasi ini yang kemudian mendorong karyawan untuk menunjukkan OCB. Selaras dengan teori pertukaran sosial, dimana adanya hubungan yang saling mempengaruhi antara lingkungan dengan perilaku yang ditunjukkan. Penjelasan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Putra (2013) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara perceived organizational support dengan OCB karyawan. Jex & Britt (2008) juga menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi OCB adalah evaluasi kognitif, dimana ketika karyawan menilai bahwa perusahaan memperlakukan mereka secara baik, adil, dan menghargai kontribusi yang telah mereka berikan maka hal itu akan mendorong karyawan untuk membalas apa yang sudah diberikan perusahaan dengan menunjukkan OCB.

Tingkat kepuasan kerja karyawan juga dapat mempengaruhi OCB saat bekerja. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuniar, Nurtjahjanti, dan Rusmawati (2011) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dan resiliensi dengan OCB. Semakin tinggi kepuasan kerja dan resiliensi seorang karyawan maka semakin tinggi pula OCB yang ditunjukkan, dan begitupula sebaliknya. Kepuasan kerja merupakan sebuah perasaan senang yang dirasakan individu yang muncul dari penilaiannya terhadap pekerjaannya atau pengalaman yang ia dapatkan ketika bekerja. Perasaan senang atau emosi positif menurut Jex & Britt (2008) juga merupakan salah satu faktor pendorong lahirnya OCB.

Menumbuhkan rasa senang atau *happiness at work* dirasa penting dan dapat memberikan banyak manfaat besar bagi kinerja organisasi. *Happiness at work* memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat produktivitas. Semakin bahagia karyawan saat bekerja, maka semakin tinggi produktivitasnya (Pryce-Jones, 2010). Dalam penelitian ini, tingkat *happiness at work* karyawan Telkom Witel Semarang termasuk dalam kategori tinggi yaitu 61,7% dengan n= 37 subjek.

Menurut HR Manager Witel Semarang, Telkom telah menciptakan program-program kerja yang menyenangkan namun tetap berfokus kepada target-target kerja yang akan dicapai. Disamping itu, kegiatan bersama diluar kantor juga rutin diselenggarakan untuk menumbuhkan rasa kebersamaan antar rekan maupun atasan. Dalam waktu-waktu tertentu juga, Telkom juga rutin mengadakan kegiatan sosial yang mencakup kepada masyarakat luas dimana mereka juga mengikutsertakan para karyawan untuk terlibat didalamnya. Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat Telkom juga rutin mengadakan *survey engagement* untuk melihat tingkat keterikatan kerja para karyawannya, hingga sejauh ini Telkom dapat mencapai lebih dari target survey yang telah ditentukan yaitu 90%. Pryce-Jones (2010) dalam bukunya mengatakan bahwa karyawan yang merasa bahagia akan 108% lebih merasa terikat (*engaged*) dengan pekerjaannya.

Pryce-Jones (2010) menyatakan bahwa seorang karyawan yang merasa bahagia saat bekerja akan dapat memberikan kontribusi lebih pada pekerjaannya. Salah satu manfaat dari *happiness at work* menurut Fisher (2010) adalah peningkatan kontribusi bagi perusahaan. Bentuk peningkatan kontribusi yang dimaksud adalah dengan pengembangan perfomansi kerja yang dapat berupa OCB, datang tepat waktu, dan retensi. Hal ini senada dengan pendapat Jex & Britt (2008) dimana salah satu faktor munculnya OCB adalah afek positif. Salah satu bentuk afek positif yang dapat dirasakan ditempat kerja ialah rasa senang atau *happiness at work*.

Dalam penelitian ini, *happiness at work* memberikan sumbangan efektif kepada OCB sebesar 34%. Sisa 66% lainnya yang ikut mempengaruhi OCB disebabkan oleh faktor-faktor lain. Secara keseluruhan, karyawan Telkom Witel Semarang memiliki tingkat *happiness at work* dan OCB dengan kategori yang tinggi. Hal ini menandakan bahwa adanya hubungan timbal balik yang positif antara kebijakan-kebijakan yang dimiliki perusahaan terhadap karyawannya dengan kinerja yang diberikan karyawan untuk perusahaan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil yang didapatkan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *happiness at work* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Telkom Witel Semarang. Hal tersebut menunjukkan bahwa, semakin besar *happiness at work* yang dirasakan, maka semakin tinggi pula OCB yang ditunjukkan oleh karyawan. Begitupula sebaliknya, semakin kecil *happiness at work* yang dirasakan, maka semakin rendah pula OCB yang ditunjukkan. *Happiness at work*, dalam penelitian ini, memberikan sumbangan efektif sebesar 34% terhadap OCB karyawan Telkom Witel Semarang.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aaker, J., Leslie, S., & Robin, C. (2010). The psychology of happiness. *Ejournal of Stanford*, 08(11), 330-344. Diunduh dari <https://www.gsb.stanford.edu/faculty-research/case-studies/psychology-happiness>
- Andrew, S. S. (2011). S.M.I.L.E.S: The differentiating quotient for happiness at work. Diunduh dari <https://www.happiestminds.com/whitepapers/smiles-differentiating-quotient-for-happiness-at-work.pdf>
- Azwar, S. (2014). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bangun, W. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Boehm, J., K., & Lyubomirsky, S. (2008). Does happiness promotes career success?. *Journal of Career Assessment*, 16(1), 110-116. Doi: 10.1177/1069072707308140
- Chaiprasit, K., Santidhirakul, O. (2011). Happiness at work in small and medium-sized enterprises, Thailand. *Procedia Social and Behavioral Science*, 25(2011): 189-200. DOI: 10.1016/j.sbspro.2011.10.540.
- Dessler, G. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi 10. Jakarta: PT Indeks.
- Dunlop, P. D., & Lee, K. (2004). Workplace deviance, organizational citizenship behavior, and business unit performance: the bad apples do spoil the whole barrel. *Journal Organ Behav*, 25(1).
- Fisher, C., D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384-412. Diunduh dari [http://epublications.bond.edu.au/business\\_pubs/304](http://epublications.bond.edu.au/business_pubs/304)
- Hasani, K., Boroujerdi, S., S., & Sheikhesmaeili, S. (2013). The effect of organizational citizenship behavior on organizational commitment. *Global Business Perspectives*, 1(4), 452-470. Doi: 10.1007/s40196-013-0026-3.
- Isriadi, T., S & Zulkarnain. (2012). Kaitan antara kebahagiaan pekerja dan employee engagement studi empirikal. *Jurnal Analitika*, 4(2). Diunduh dari <http://ojs.uma.ac.id/index.php/analitika/article/view/781/774>
- Jex, S., M., & Britt, T., W. (2008). *Organizational psychology: A scientific-practitioner approach*. New Jersey: John Wiley and Sons, Inc.
- King, A. L. (2010). *Psikologi umum: sebuah pandangan apresiatif*. Jakarta: Salemba Humanika
- Luthans, F. (2015). *Perilaku organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- McGonagle, C. (2015). Happiness in the workplace: An appreciative inquiry. Tesis publikasi. Diunduh dari [http://doras.dcu.ie/20788/1/Catherine\\_McGonagle\\_2.15.pdf](http://doras.dcu.ie/20788/1/Catherine_McGonagle_2.15.pdf)
- Organ, D., W., Podsakoff, P., M., MacKenzie, S., B. (2006). *Organizational citizenship behaviors: Its nature, antecedents, and consequences*. California: Sage Publications
- Payne, R. L., & Cooper, C. L. (2001). *Emotions at work: theory, research, and application for management*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Pryce-Jones, J. (2010). *Happiness at work: Maximizing your psychological capital for success*. West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd.
- Putra, D., S. (2013). Hubungan antara perceived organizational support dengan organizational citizenship behavior pada karyawan PT. En Seval Putera Megatrading divisi transportasi cabang Sidoarjo. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 2(1). Diunduh dari <http://journal.unair.ac.id/JPIO@correlation-between-perceived-organizational-support-with-organizational-citizenship-behavior-at-pt-enseval-putera-megatrading-transportation-division-sidoarjo-branch-article-6627-media-50-category-10.html>
- Robbins, S., P., & Judge, T., A. (2015). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Stoia, E. (2015). Happiness and well-being at work. *Literature Review*. Diunduh dari [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/161807/TFG\\_2015\\_StoiaE.pdf?sequence=1](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/161807/TFG_2015_StoiaE.pdf?sequence=1)
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Titisari, P. (2014). Peranan organizational citizenship behavior (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Triyanto, A., & Santosa, T., E., C. (2009). Organizational citizenship behavior dan pengaruhnya terhadap keinginan keluar dan kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, 7(4).
- Veehoven, R. (2006). How do we assess how happy we are? Tenets, implications and tenability of three theories. *Journal of New Directions in the Study of Happiness: United States and International Perspective*, 13(2), 136-164. Diunduh dari [https://www3.nd.edu/adutt/activities/documents/Veen-hoven\\_paper.pdf](https://www3.nd.edu/adutt/activities/documents/Veen-hoven_paper.pdf).
- Winarsunu. (2010). Statistik dalam penelitian psikologi pendidikan. Malang: UMM Press.
- Yuniar, I, G, A, A, Y., Nurtjahjanti, H., & Rusmawati, D. (2011). Hubungan antara kepuasan kerja dan resiliensi dengan organizational citizenship behavior pada karyawan kantor pusat PT. BPD Bali. *Jurnal Psikologi Undip*, 9(1). Diunduh dari <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/psikologi/article/view/2878>
- Zhu, Y. (2013). Industrial behavior: in-role and extra-role. *International Journal of Business Administration*, 4(1), 23-27. Doi: 10.5430/ijba.v4nlp23.