

Organizational Citizenship Behavior Employment Gas Station in Indonesia (Literature Review)

Anisa Istiqomah^{1*}, Safira Aminalul², Dani Rizana³

^{1,2,3} Universitas Putra Bangsa
Email: anisaistiqomah283@gmail.com

Abstract

Organizational citizenship behavior (OCB) is very important for Public Fuel Filling Station (SPBU) employees because of the increasing demand for fuel. Even causing long queues at gas stations. This often happens in the morning and evening. According to data from the Central Statistics Agency (BPS), the transportation and storage sector shows stable growth. In this context, OCB is becoming increasingly important for gas station employees to maintain competitiveness and improve service quality at gas stations. Gas stations operate in a highly competitive environment, where customer satisfaction is the key to success. OCB can increase gas station customer satisfaction. Staff who are agile in helping customers and supporting co-workers can reduce wait times and improve the customer experience. This implies higher customer loyalty, which is very important in a competitive industry. Employees who demonstrate OCB can improve the customer experience by providing better and more responsive service. The results of the analysis state that Organizational Citizenship Behavior (OCB) plays a crucial role in increasing customer satisfaction, organizational performance and the competitiveness of gas stations in Indonesia. To encourage OCB, HR management needs to create a supportive environment with effective reward strategies, good leadership and appropriate training programs. However, challenges such as high employee rotation and limited resources remain obstacles that must be overcome.

Keyword: Organizational Citizenship Behavior, Employment Gas Station

Abstrak

Perilaku organizational citizenship behavior (OCB) sangat penting dilakukan oleh karyawan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) karena adanya peningkatan permintaan akan bahan bakar. Bahkan hingga menimbulkan antrean panjang di SPBU. Hal ini sering terjadi pada pagi hari maupun sore hari. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), sektor transportasi dan penyimpanan menunjukkan pertumbuhan yang stabil. Dalam konteks ini, OCB menjadi semakin penting dilakukan oleh karyawan SPBU untuk mempertahankan daya saing dan meningkatkan kualitas layanan di SPBU.

SPBU beroperasi dalam lingkungan yang sangat kompetitif, di mana kepuasan pelanggan menjadi kunci keberhasilan. OCB dapat meningkatkan kepuasan pelanggan SPBU. Petugas yang bersikap cekatan dalam membantu pelanggan dan mendukung rekan kerja dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Hal ini berimplikasi pada loyalitas pelanggan yang lebih tinggi, yang sangat penting dalam industri yang kompetitif. Karyawan yang menunjukkan OCB dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dengan memberikan layanan yang lebih baik dan responsif.

Hasil analisis menyatakan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, kinerja organisasi, dan daya saing SPBU di Indonesia. Untuk mendorong OCB, manajemen SDM perlu menciptakan lingkungan yang mendukung dengan strategi penghargaan yang efektif, kepemimpinan yang baik, dan program pelatihan yang sesuai. Namun, tantangan seperti rotasi karyawan yang tinggi dan keterbatasan sumber daya tetap menjadi hambatan yang harus diatasi.

Kata Kunci: Organizational Citizenship Behavior (OCB), Karyawan SPBU

1. Latar Belakang

Keberadaan sumber daya manusia atau karyawan bagi suatu organisasi baik itu perusahaan, lembaga pemerintah maupun nonpemerintah sangatlah penting. Sumber daya manusia memiliki peranan yang besar dalam

pencapaian tujuan organisasi, karena manusia memiliki cipta, rasa dan karsa yang dapat menentukan maju tidaknya suatu organisasi baik di masa sekarang maupun di masa mendatang. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Robbins (2001:41) karyawan merupakan salah satu aset yang memberikan keunggulan kompetitif yang

terus-menerus bagi perusahaan. Menurut Robbins (2001:42), keberhasilan perusahaan atau organisasi ditentukan oleh sumber daya manusia atau karyawan yang dimilikinya. Oleh karena itu didalam sebuah organisasi dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) adalah proses mendapatkan, melatih, menilai, dan juga memberi imbalan kepada karyawan, dan mengurus hubungan kerja, kesehatan, keamanan, dan urusan keadilan (Dessler dalam Yadi Mulyadi, 2021). Pengelolaan SDM juga merupakan kebijakan-kebijakan, praktik-praktik, serta sistem-sistem yang mempengaruhi perilaku, sikap, kinerja karyawan (Noe, dalam Yadi Mulyadi, 2021), dan juga mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan organisasi atau perusahaan (Subekhi, dalam Yadi Mulyadi, 2021). Menurut Karen (dalam Devi & Sintaasih, 2016), setiap organisasi memerlukan pegawai yang dapat bekerja lebih baik dan cepat, karena organisasi memerlukan pegawai yang dapat bekerja secara efisien dan efektif. Pentingnya pengelolaan SDM untuk menghindari perusahaan memperkerjakan orang yang salah, mengurangi tingginya tingkat keluar masuknya karyawan, dan menemukan orang yang tidak melakukan kerjanya dengan baik (Dessler, dalam Yadi Mulyadi, 2021). Pengelolaan SDM dilihat secara kritis memiliki tujuan untuk kesuksesan sebuah bisnis (Noe, dalam Yadi Mulyadi, 2021).

Suatu organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individu semaksimal mungkin, karena pada dasarnya kinerja individu dapat mempengaruhi kinerja tim maupun kelompok kerja yang mencerminkan kinerja organisasi. Kinerja pegawai keseluruhan yang mereka berikan akan berdampak pada seberapa baik kinerja organisasi.

Kinerja yang baik menuntut pegawai untuk berperilaku sesuai dengan harapan organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini bukan hanya perilaku in-role, yaitu perilaku pegawai yang ditentukan berdasarkan uraian pekerjaan, tetapi perilaku extra-role yaitu perilaku pegawai diluar uraian pekerjaannya (K. M. Putra & Adnyani, 2016). Robbins (Suzana, 2017) pun mengungkapkan bahwa faktor penting yang harus diperhatikan dalam suatu organisasi adalah perilaku di luar aturan formal organisasi (extra-role), dibandingkan perilaku in-role yang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas didalam uraian pekerjaannya. Organisasi

mengharapkan karyawan untuk bersedia melaksanakan tugas yang tidak termasuk di dalam uraian pekerjaannya. Sejalan dengan hal tersebut, Robbins (K. M. Putra & Adnyani, 2016) mengutarakan fakta bahwa organisasi yang memiliki pegawai dengan OCB (organizational citizenship behavior) yang baik akan berkinerja lebih baik, dibandingkan mereka yang tidak memahami OCB (organizational citizenship behavior) dengan baik. Perilaku extra-role atau peran ekstra inilah yang dikenal sebagai organizational citizenship behavior.

Menurut Robbins (Bustomi et al, 2020) Organizational citizenship behavior (OCB) ialah perilaku pegawai yang melampaui kewajiban formalnya akan tetapi berpengaruh baik karena dapat menunjang efektivitas organisasi. OCB mencakup tindakan seperti membantu rekan kerja, berpartisipasi dalam kegiatan organisasi, dan menjaga lingkungan kerja yang positif. Perilaku organizational citizenship behavior (OCB) memungkinkan pegawai untuk mempunyai kinerja diatas harapan organisasi, yang mana pegawai siap menerima tugas tambahan, mematuhi peraturan serta prosedur yang berlaku dan juga saling membantu di antara rekan kerja. Pegawai yang mempunyai keterikatan yang kuat dengan pegawai lain dapat berpengaruh pada peningkatan kinerja pegawai secara keseluruhan yang pada akhirnya berdampak pada keberhasilan organisasi.

Perilaku organizational citizenship behavior (OCB) sangat penting dilakukan oleh karyawan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) karena adanya peningkatan permintaan akan bahan bakar. Bahkan hingga menimbulkan antrean panjang di SPBU. Hal ini sering terjadi pada pagi hari maupun sore hari. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), sektor transportasi dan penyimpanan menunjukkan pertumbuhan yang stabil. Dalam konteks ini, OCB menjadi semakin penting dilakukan oleh karyawan SPBU untuk mempertahankan daya saing dan meningkatkan kualitas layanan di SPBU.

OCB merupakan elemen krusial dalam meningkatkan kinerja karyawan SPBU di Indonesia. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi OCB dan mengembangkan strategi yang tepat, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang menguntungkan bagi semua pihak. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi hubungan antara OCB dan berbagai variabel lainnya dalam konteks SPBU.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Systematic Literature Review (SLR). Metode ini menyediakan sarana sistematis serta transparan untuk mengumpulkan, mensintesis, dan menilai temuan studi tentang topik atau suatu pertanyaan (Jesson, Matheson, & Lacey, 2011). Systematic literature review merupakan metode penelitian yang menggunakan topik literatur yang dicari secara sistematis pada database jurnal yang ada sebagai cara untuk mensintesis berbagai bukti ilmiah. Systematic literature review menjawab pertanyaan penelitian tertentu dengan cara yang transparan, yang dapat direproduksi dengan berupaya menambah semua bukti yang dipublikasikan tentang topik tertentu dan menilai kualitas bukti-bukti tersebut (Lame, 2019). Systematic review merupakan artikel penelitian yang mengidentifikasi studi yang relevan, menilai kualitasnya, dan merangkum hasilnya dengan menggunakan metodologi ilmiah.

Tujuan utama systematic literature review yaitu untuk meminimalkan bias yang terkait dengan studi tunggal serta tinjauan non-sistematis (Jesson et al, 2011), dan untuk meningkatkan transparansi dalam setiap proses review dengan cara mengandalkan proses eksplisit, metode sistematis yang mengurangi bias pada pemilihan dan studi yang dimasukkan, serta menilai kualitas studi tersebut dan meringkasnya secara objektif (Liberati et al, 2009).

Metode Pencarian data dilakukan melalui tiga buah database online journal yang dapat diakses oleh peneliti, yaitu: Publish or Perish, Science Direct, dan Google Scholar. Kriteria inklusi dari pencarian ini adalah : (1) penelitian dilakukan mulai tahun 2013 hingga 2024; (2) meneliti konstruk “organizational citizenship behavior” ataupun “perilaku kewarganegaraan organisasi” sebagai dependent variable (3) masuk ke dalam jurnal nasional terakreditasi saat artikel tersebut terbit (Sinta 1 atau Sinta 2) ataupun jurnal internasional bereputasi. Sementara untuk kriteria eksklusi dari pencarian ini adalah: (1) penelitian kualitatif/review literatur/ psychometric review.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

SPBU beroperasi dalam lingkungan yang sangat kompetitif. Agar SPBU semakin kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi kunci keberhasilan. OCB dapat meningkatkan kepuasan pelanggan SPBU. Petugas yang bersikap cekatan dalam membantu pelanggan dan mendukung rekan kerja dapat mengurangi waktu tunggu dan

meningkatkan pengalaman pelanggan. Hal ini berimplikasi pada loyalitas pelanggan yang lebih tinggi, yang sangat penting dalam industri yang kompetitif. Karyawan yang menunjukkan OCB dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dengan memberikan layanan yang lebih baik dan responsif. Penelitian menunjukkan bahwa OCB berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas (Podsakoff et al., 2000). Menurut penelitian tersebut, hal ini berimplikasi pada loyalitas pelanggan yang lebih tinggi, yang sangat penting dalam industri yang kompetitif. Oleh karena itu, mendorong OCB di kalangan karyawan SPBU dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Relevansi OCB di kalangan karyawan SPBU sangat penting karena SPBU adalah tempat layanan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Karyawan SPBU yang menunjukkan OCB dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Ini berperan besar dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan berpengaruh pada citra dan keberlanjutan bisnis SPBU.

Penelitian lain dilakukan oleh Setiawan dan Hidayati (2020) yang menemukan bahwa OCB berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan di sektor ritel. Temuan ini relevan untuk SPBU, di mana kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan. Implikasinya adalah Manajemen SDM di SPBU harus fokus pada pengembangan lingkungan yang mendukung OCB. Ini dapat dilakukan melalui program pelatihan, penghargaan untuk perilaku positif, dan menciptakan budaya kerja yang inklusif. Dengan demikian, karyawan akan merasa lebih termotivasi untuk berkontribusi di luar tanggung jawab dasar mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Kontribusi OCB terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi SPBU sangat signifikan. Karyawan yang terlibat dalam OCB cenderung memberikan layanan yang lebih baik, lebih responsif, dan lebih ramah, yang langsung berhubungan dengan pengalaman pelanggan. OCB seperti membantu rekan kerja dalam situasi sibuk atau menjaga kebersihan area SPBU juga meningkatkan efisiensi operasional dan menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi pelanggan.

Dari sisi kinerja organisasi, OCB berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi yang lebih efektif, seperti peningkatan penjualan, loyalitas pelanggan, dan penurunan tingkat keluhan.

Selain itu, karyawan yang aktif menunjukkan OCB berperan dalam menciptakan budaya organisasi yang positif dan meningkatkan keterlibatan serta komitmen mereka terhadap pekerjaan.

Menurut Sobirin dan Maufur (2017) menyatakan bahwa Perilaku OCB tidak dimiliki oleh setiap karyawan. Oleh karena itu, perilaku OCB ini sangat didukung oleh kontribusi dari perusahaan. Untuk memunculkan OCB pada karyawan tentunya karyawan harus merasa puas terlebih dahulu. Aspek-aspek kepuasan kerja yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, supervisi, kerjasama yang baik dengan rekan kerja, serta kesempatan untuk berkembang (Mathis and Jackson, Sopiah 2008:196). Apabila karyawan sudah merasa senang, puas, dan nyaman dalam bekerja. Maka akan memunculkan perilaku OCB. Contoh nyata perilaku Organization Citizenship Behavior dalam kehidupan sehari-hari misalnya salah satu karyawan telah menyelesaikan tugasnya, dan tidak ada lagi tugas yang ia kerjakan, lalu ia memutuskan untuk menolong mengerjakan tugas karyawan lain dengan tujuan agar tugas yang dikerjakan dapat dengan cepat terselesaikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Shahrour Ahmadi, Mahdi Bagheri, Marjan Peymanfard (2016) membuktikan bahwa Perilaku kewarganegaraan organisasi memiliki efek positif pada reaksi sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas layanan. Karyawan yang mengekspresikan perilaku kewarganegaraan organisasi mungkin memiliki kemampuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kemampuan mereka sendiri, karena mereka mencoba membantu orang lain sebanyak mungkin. Seperti yang diperoleh dari hasil penelitian, perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan yang bekerja di Distrik 6 Operasi Transmisi Gas memiliki hubungan yang signifikan dengan reaksi mereka. Dengan demikian, diperlukan untuk meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan yang bekerja di Distrik 6 Operasi Transmisi Gas sebanyak mungkin. Dalam hal ini, kami menyarankan agar manajer puncak kompleks ini mengadakan pendidikan dalam layanan untuk meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan.

Melihat temuan dan analisis penelitian, di antara berbagai aspek perilaku kewarganegaraan organisasi, sportivitas menempati peringkat tertinggi, dan altruisme menempati peringkat terendah. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Hoveida &

Naderi (2013). Dalam penelitian mereka, komponen altruisme lebih rendah dari rata-rata. Namun, jika dibandingkan dengan Kim (2006), hal tersebut tidak terjadi. Kim mengamati bahwa nilai altruisme lebih tinggi dari rata-rata dan secara langsung dan signifikan berhubungan dengan kepuasan kerja, komitmen kasih sayang, dan penerimaan publik. Namun, dalam penelitian ini aspek altruisme lebih rendah dari rata-rata. Temuan penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hoveida & Naderi (2013) dan Allen, Fecteau & Fecteau (2004) yang membahas tentang kesadaran. Menurut Allen, Fecteau & Fecteau, kesadaran lebih tinggi dari rata-rata dan memiliki hubungan langsung dan signifikan dengan kerja sama, empati, dan inovasi pribadi. Toreh dkk. (2022) menyimpulkan bahwa di antara aspek-aspek perilaku kewarganegaraan organisasi, rata-rata tertinggi diberikan kepada sportivitas dan terendah kepada kesopanan. Saiedi Negad (2007) mengamati bahwa terdapat tingkat altruisme, sportivitas, dan perilaku sipil yang cukup di organisasi yang ditelitinya, tetapi sikap sopan dan kedermawanan tidak sebanyak itu. Hasil penelitian Hasani (2005) menunjukkan bahwa di antara karyawan yang diteliti, dari aspek-aspek perilaku kewarganegaraan organisasi, perilaku sipil memiliki nilai tertinggi dan sikap sopan memiliki nilai terendah. Perbedaan antara hasil penelitian saat ini dan penelitian lain yang disebutkan disebabkan oleh perbedaan statistik, budaya organisasi, dan tugas pekerjaan, serta fakta bahwa organisasi sangat berbeda dalam hal aspek profesional dan perilaku.

Beberapa faktor yang memengaruhi OCB antara lain kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan dukungan manajerial. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung menunjukkan OCB yang lebih tinggi (Bateman & Organ, 1983). Selain itu, dukungan dari manajemen dalam bentuk pengakuan dan penghargaan juga dapat mendorong karyawan untuk berperilaku lebih proaktif dalam membantu rekan kerja dan pelanggan.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi OCB Menurut Organ et al. dalam Titisari (2014:15) yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi, serta faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, dan budaya organisasi. Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai hal tersebut:

Faktor Internal

a. Kepuasan Kerja

Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar berbicara positif tentang organisasinya, membantu rekan kerjanya, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui target, lebih dari itu karyawan yang puas bisa jadi lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman- pengalaman positif mereka (Robbins: 2006). Organ dan Bateman dalam Titisari (2014:16) menyatakan semua dimensi dari kepuasan kerja meliputi work, co-worker, supervision, promotions, pay dan overall berkolaborasi positif dengan OCB. Kepuasan kerja berpangkal dari aspek kerja, meliputi upah, kesempatan promosi, supervisi atau pengawasan serta hubungan dengan rekan kerja (Titisari, 2014:18)

b. Komitmen Organisasi

Bashaw dan Grant dalam Utaminingsih (2014:143) mengartikan komitmen organisasi sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinyadalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi. Menurut Meyer and Allen dalam Titisari (2014:20) komitmen terbagi menjadi 3 yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan.

c. Kepribadian

Organ dalam Titisari (2014:21) menyatakan bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan OCB mereka. Costa dan McCrae dalam Titisari (2014:22) mengemukakan teori "The Big Five Personality" terbagi menjadi 5 dimensi kepribadian yang terdiri dari kepribadian extraversion, agreeableness, conscientiousness, neuroticism dan openness to experience.

d. Moral Karyawan

Djati dalam Titisari (2014:25) moral berasal dari bahasa latin yaitu mores yang berarti tabiat atau kelakuan. Moral berisikan ajaran atau ketentuan mengenai baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja (Titisari, 2014:25). Titisari (2014) mengemukakan bahwa moral merupakan kewajiban-kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau organisasinya. Menurut Salam (2000) ada 3 unsur moral yaitu kesadaran, kecintaan, dan keberanian.

e. Motivasi

Robbins & Coulter dalam Titisari (2014:28) mengartikan motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana di persyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu. Sopiah (2008:169) mengemukakan ada tiga karakteristik pokok dari motivasi, yaitu usaha, kemauan, dan arah/tujuan.

Eksternal

a. Gaya Kepemimpinan

Menurut Utaminingsih (2014:99) gaya kepemimpinan adalah orientasi aktifitas kecenderungan pemimpin ketika mempengaruhi aktifitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Menurut Cartwright & Zander (dalam Bass, 1990) terdapat dua gaya kepemimpinan, yaitu; gaya kepemimpinan dengan orientasi tugas (task oriented), dan gaya kepemimpinan orientasi karyawan (employee oriented).

b. Kepercayaan pada Pimpinan

Kepercayaan atau trust ialah rasa percaya yang dimiliki seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas dan perhatian (Tan dalam Utaminingsih, 2014:119). Dalam konteks organisasi, terdapat 3 jenis kepercayaan seperti menurut Sopiah (2008:123); di antaranya kepercayaan berdasarkan penolakan, pengetahuan, dan kepercayaan yang berbasis identifikasi.

c. Budaya Organisasi

Budaya organisasi menurut Schein dalam Titisari (2014:55) mengacu kesistem makna bersama yang dianut oleh anggota untuk membedakan organisasi dengan organisasi yang lain. Robbins (2003:247) berpendapat budaya organisasi adalah seperangkat karakteristik utama yang dihargai anggota organisasi, terdapat 7 karakteristik budaya organisasi; innovation and risk taking, attention to detail, outcome orientation, people orientation, team orientation, aggressiveness, dan stability.

Meskipun penting, penerapan OCB tidak selalu berjalan mulus. Tantangan seperti stres kerja, kurangnya pengakuan, dan budaya kerja yang negatif dapat menghambat OCB. Oleh karena itu, penting bagi manajer untuk mengenali dan mengatasi hambatan-hambatan ini agar OCB dapat berkembang.

Penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan OCB

(Organ & Ryan, 1995). Untuk menciptakan pengoptimalan manajemen kinerja karyawan melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) maka dapat dilakukan dengan tiga faktor utama, yaitu kecerdasan spiritual, gaya kepemimpinan serta budaya organisasi. Adapun kedudukan kecerdasan spiritual dalam membentuk perilaku OCB dan kinerja karyawan sangat penting karena kecerdasan spiritual mengandung beberapa aspek yang merupakan ciri dari kecerdasan spiritual yang tinggi, yaitu: sikap ramah-tamah, kedekatan, keingintahuan, kreatifitas, konstruksi, penguasaan diri, dan religius. Begitu juga unsur gaya kepemimpinan merupakan unsur yang penting juga dalam manajemen kinerja karyawan karena kepemimpinan merupakan proses dimana seorang individu mempengaruhi anggota organisasi lainnya untuk bersama-sama untuk mencapai tujuan organisasi. Serta unsur budaya organisasi dalam pengaruhnya terhadap pengoptimalan manajemen kinerja karyawan merupakan sangatlah kuat, karena dalam budaya yang kuat, nilai-nilai utama sebuah organisasi atau perusahaan sangat dipegang teguh dan terutama pada seluruh karyawan. Semakin banyak karyawan yang menerima nilai-nilai tersebut dan semakin besar komitmen terhadapnya maka semakin kuat budaya perusahaan itu. Budaya yang kuat ini akan membentuk kohesivitas,

kesetiaan, dan komitmen terhadap perusahaan pada para karyawannya yang akan mengurangi keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan (Edi Irawan, 2023).

Dampak OCB terhadap keinginan dan daya saing organisasi SPBU sangat besar. Karyawan yang menunjukkan OCB dapat menciptakan suasana kerja yang lebih kolaboratif dan produktif, yang berujung pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dengan meningkatnya loyalitas pelanggan dan peningkatan kinerja internal, SPBU dapat memperkuat posisinya di pasar yang kompetitif.

Selain itu, OCB juga berkontribusi pada daya saing jangka panjang dengan meningkatkan citra perusahaan, meminimalkan masalah operasional, dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan dan komunitas sekitar. Organisasi dengan karyawan yang aktif menunjukkan OCB akan lebih mampu bertahan dalam menghadapi tantangan industri dan meningkatkan keinginan para konsumen untuk memilih SPBU mereka.

Selanjutnya merangkum jurnal atau penelitian terdahulu yang sesuai dengan organizational citizenship behavior employment gas station in Indonesia. Penelitian terdahulu adalah penulisan karya-karya ilmiah atau jurnal yang relevan yang akan dijadikan sebuah bahan untuk melakukan kajian dengan permasalahan yang sama atau hampir sama.

Table 1 Hasil Penelitian yang Relevan

NAMA PENELITI	TAHUN	JURNAL	JUDUL	METODE ANALISIS	HASIL
Ina Srimulyani1*, Rochiyati Murniningsih2, Bayu Sindhu Raharja3	2017	The 6th University Research Colloquium 2017 Universitas Muhammadiyah Magelang URECOL	Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai Variabel Moderating	Populasi dalam penelitian ini seluruh karyawan di SPBU Makmur Group yang berjumlah 110 orang. Teknik samplingnya purposive sampling. Alat analisis data menggunakan SEM-PLS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen berkelanjutan berpengaruh negatif tetapi signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen normatif berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. OCB berkontribusi negatif tetapi signifikan dalam memoderasi komitmen afektif terhadap kinerja karyawan. OCB memoderasi positif terhadap pengaruh komitmen berkelanjutan terhadap kinerja karyawan, namun tidak signifikan terhadap

NAMA PENELITI	TAHUN	JURNAL	JUDUL	METODE ANALISIS	HASIL
					pengaruh komitmen normatif terhadap kinerja karyawan
Juniyati, Gita	2021	Eprints repository software	Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Studi Empiris Pada PT. Wijaya Sakti Abadi Yogyakarta)	pengambilan sampel dengan metode sampel jenuh dengan sampel 75 responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.	Hasil penelitian menunjukan baik secara parsial maupun simultan variabel komitmen organisasi (X1), kepuasan kerja (X2), dan budaya organisasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (Y).
Pangung Joko Susilo, Maria Magdalena Minarsih, Moh Mukeri Warso	2016	Journal of Management. ISSN : 2502-7689	Pengaruh Komitmen Afektif, Komitmen Berkelanjutan Dan Komitmen Normatif Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Karyawan SPBU 44.502.12 Semarang	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan tetap yang berjumlah 44 responden dengan metode sensus.	Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .
Evangelista, Christianity Novillian	2018	Eprints UPNYK	Analisis Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Survey Pada Karyawan SPBU Coco Lempuyangan Di Yogyakarta	Metode sampel jenuh (sensus). Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur.	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa 1) Kompensasi berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) 2) Kepuasan kerja berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB); 3) Motivasi kerja memediasi hubungan antara Kompensasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB); 4) Motivasi kerja memediasi hubungan antara kepuasan kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)
Phawat Traiyotee Graduate Phurichchaya Taeporamaysama i Nattanan Saksamrit	2019	<i>Interantional Academic Multidisciplin e Research Conference In Vienna</i>	<i>Quality Of Work Life Affecting On Organizational Commitment Through</i>	Dalam penelitian ini, populasi target fokus meliputi, Karyawan PT	Sebagai kesimpulan, Kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan secara statistik terhadap perilaku kewarganegaraan

NAMA PENELITI	TAHUN	JURNAL	JUDUL	METODE ANALISIS	HASIL
			<i>Organizational Citizenship Behavior: A Case Study Of PT Gas Service Stations Employees In The Northeast, Thailand</i>	SPBU di timur laut, Thailand, dengan total 4.088 orang. Alat statistik yang digunakan meliputi frekuensi, persentase, rata-rata, deviasi standar, Korelasi Pearson, dan Analisis Regresi Berganda	organisasi, Kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan secara statistik terhadap komitmen organisasi, Perilaku kewarganegaraan organisasi secara statistik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap komitmen organisasi, dan hubungan antara Kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasi dengan perilaku kewarganegaraan organisasi sebagai variabel moderator.
Ifta Firdausa Nuzula, Ema Nurmaya	2020	Revista Produção e Desenvolvimento Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca, Brasil ISSN: 2446-9580 Periodicity: Frecuencia continua vol. 6, no. 1, 2020	<i>The Influence Of Distributive Justice, Job Satisfaction And Affective Commitment To Organizational Citizenship Behavior</i>	Sampel menggunakan metode sampel jenuh. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan distributif secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, dan Komitmen Afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Sebaliknya, secara simultan Keadilan Distributif, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Afektif berpengaruh signifikan terhadap OCB karyawan.
Retno Widowati ¹ , Dingot Hamonangan Ismail ² , Eric Hermawan ³	2023	Lead Journal of Economy and Administration (LEJEA)	Pengukuran Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB): Gaya Kepemimpinan Transformatif, Budaya Organisasi, dan Motivasi Kerja	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi pustaka	Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformatif, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap OCB
Endang Susilawati Universitas Jambi Shofia Amin Universitas Jambi Musnaini Musnaini	2021	Journal AFEBI Management	<i>Increasing Organizational Citizenship Behavior Through Quality of Work Life and Organizational Commitment</i>	Hipotesis diuji dengan menggunakan program PLS (Partial Least Square)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> , kualitas kehidupan kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, komitmen organisasi

NAMA PENELITI	TAHUN	JURNAL	JUDUL	METODE ANALISIS	HASIL
					berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior, dan kualitas hidup organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. komitmen secara parsial memediasi hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan Organizational Citizenship Behavior.
Ni Putu Widiani, Ayu Made Asri Dwija Putri, Maria Mediatrix Ratna Sari, I. Gde Ary Wirajaya	2019	<u>International Research Journal of Engineering, IT and Scientific Research</u>	<i>The Effect of Love of Money and Emotional Intelligence on Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior as Mediating Variable</i>	Analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan software SmartPLS.	Hasil penelitian ini adalah, 1) Cinta uang berpengaruh negatif terhadap Organizational Citizenship Behavior, 2) kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior, 3) Love of Money tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, 4) kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, 6) Organizational Citizenship Behavior (OCB) memediasi pengaruh love of money. terhadap kinerja pegawai, 7) Organizational Citizenship Behavior (OCB) memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai
Regina Rusch	2022	Online Publicationss erver der FHV	<i>The impact of organizational citizenship behavior for the environment on corporate sustainability</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan lima wawancara semi terstruktur dilakukan dengan perusahaan multinasional dari wilayah DACHL	Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan tertentu, budaya perusahaan, pola pikir yang berorientasi pada keberlanjutan, kepedulian terhadap lingkungan, komunikasi dan motivasi dapat mempengaruhi keterlibatan karyawan dalam <i>Organizational Citizenship Behavior for the Environment</i> . Selain itu, dampak kumulatif dari inisiatif kecil tampaknya berdampak besar terhadap kelestarian lingkungan.

NAMA PENELITI	TAHUN	JURNAL	JUDUL	METODE ANALISIS	HASIL
Rowell P. Nitafan& Fatma M. Idris	2024	Jurnal Masyarakat, Kebudayaan, dan Politik	<i>Predictors of organizational citizenship behavior among government personnel: A structural equation modeling approach</i>	Data dikumpulkan menggunakan kuesioner survei dan dianalisis menggunakan nilai rata-rata, Pearson r, regresi berganda, dan pemodelan persamaan struktural.	Penelitian ini menetapkan bahwa kualitas kehidupan kerja, kebangkaman karyawan, dan keterampilan politik secara statistik berkorelasi dengan perilaku kewargaan organisasi. Penelitian ini menyimpulkan kapasitas prediktif dari variabel laten eksogen dalam memengaruhi perilaku kewargaan organisasi pada karyawan pemerintah daerah (LGU). Terdapat lima model perilaku kewargaan organisasi yang dihasilkan, dan model kelima ditetapkan sebagai model struktural dengan kecocokan terbaik. Model ini mempertahankan lima indikator kualitas kehidupan kerja, yaitu kompensasi dan penghargaan, pelatihan dan pengembangan, hubungan dan kerja sama, budaya dan iklim organisasi, serta lingkungan kerja. Kebangkaman prososial dan kebangkaman akuisensial tetap sebagai indikator kebangkaman karyawan. Keterampilan politik dipersempit menjadi tiga indikator, yaitu kecerdasan sosial, pengaruh interpersonal, dan kemampuan membangun jaringan. Akhirnya, altruisme dan kebajikan sipil muncul sebagai indikator terkuat dari perilaku kewargaan organisasi.
Naqshbandi, Mohmmad Muzamil	2013	University Malaya Digital Scholarship Students Repository	<i>Organizational citizenship behaviours, managerial ties and organizational culture : impact on open innovation</i>	Data cross-sectional dikumpulkan menggunakan metode survei dari 339 manajer menengah dan atas yang bekerja di perusahaan manufaktur di	Hasilnya mengungkapkan bahwa Perilaku Kewarganegaraan Organisasi memprediksi Inovasi Terbuka secara positif dan signifikan. Selain itu, Budaya Integratif Tinggi ditemukan berhubungan positif dengan Inovasi Terbuka Masuk sementara Budaya Hirarki berhubungan negatif. Tidak

NAMA PENELITI	TAHUN	JURNAL	JUDUL	METODE ANALISIS	HASIL
				empat industri teknologi tinggi di Malaysia. Prosedur pengambilan sampel dua tahap yang melibatkan pengambilan sampel bertingkat dan teknik pengambilan sampel praktis digunakan. Regresi berganda hierarkis digunakan untuk menguji hubungan yang dihipotesiskan.	ditemukan bukti hubungan signifikan antara Budaya Organisasi dan Inovasi Terbuka Keluar. Hubungan Manajerial dengan pejabat pemerintah dan dengan universitas dan/atau pusat penelitian lainnya ditemukan memfasilitasi Inovasi Terbuka Masuk sementara Hubungan Manajerial dengan manajer di perusahaan lain tidak memengaruhi Inovasi Terbuka Masuk secara signifikan.
Afrianti, Caroline	2015	Maranatha Repository System	<i>Studi Deskriptif Mengenai Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Operator SPBU 24.382.26 Kota Bengkulu</i>	Data yang diperoleh diolah menggunakan program SPSS 16.00. Uji validitas dan reliabilitas alat ukur menggunakan expert validity	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa 55,56% karyawan operator SPBU 24.382.26 Kota Bengkulu memiliki tingkat OCB yang tinggi. Ini menunjukkan bahwa karyawan operator SPBU 24.382.26 Kota Bengkulu sudah menampilkan perilaku melebihi tuntutan dari organisasi. Tingkat OCB yang ditampilkan selaras dengan tingkat dimensi dari OCB.
Hermawan, HM Thamrin, Priyo Susilo	2020	<u>Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Asia</u>	Perilaku dan Kinerja Kewarganegaraan Organisasi: Peran Keterlibatan Karyawan	Jumlah responden penelitian ini sebanyak 200 orang. Data penelitian dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan perangkat lunak AMOS 23.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa OCB berpengaruh signifikan terhadap EE dan EP. Penelitian ini juga menemukan bahwa keterikatan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan dan dapat memediasi hubungan antara OCB dan EP.
Alex Ingram	2018	Sage Journals	<i>Organizational Citizenship</i>	Penelitian ini merupakan	Hasilnya menunjukkan hubungan yang signifikan

NAMA PENELITI	TAHUN	JURNAL	JUDUL	METODE ANALISIS	HASIL
			<i>Behavior in the Public and Private Sectors: A Multilevel Test of Public Service Motivation and Traditional Antecedents</i>	penelitian kualitatif.	antara motivasi layanan publik (PSM) dan OCB, serta beberapa korelasi utama OCB lainnya di sektor publik: kejelasan tujuan, kepuasan kerja, dan pertukaran pemimpin-anggota (LMX). Selain itu, meskipun ada tingkat OCB yang sedikit lebih tinggi di sektor publik, efek interaksi sektor dan PSM tidak signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa efek PSM pada OCB penting di seluruh sektor daripada hanya menjadi fungsi pekerjaan sektor publik.
Dingot Hamonangan Ismail	2023	Jurnal Utama Ekonomi dan administrasi	Pengukuran Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB), Gaya Kepemimpinan Transformatif, Budaya Organisasi dan Motivasi kerja	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi pustaka	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh Transformative Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja pada Karyawan OCB (Kesehatan Berkelanjutan).
Muluken Ayalew Worku, Keninesa Lemi Debela	2024		Tinjauan Pustaka sistematis tentang perilaku kewarganegaraan organisasi konseptualisasi anteseden, dan arah penelitian masa depan	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan analisis konten.	Temuan menunjukkan bahwa saat ini, OCB dan OCBI/OCBO masih dipahami dari konstruk OCB Organ tahun 1988. Ada studi terbatas tentang disposisi individu, karakteristik tugas, perilaku kepemimpinan, dan karakteristik kelompok sebagai jenis anteseden OCB dalam literatur yang ada.
Lisa Safitri, Devi Yasmin	2023	Journal EUDL	Pengaruh budaya organisasi dan komitmen normative terhadap OCB di PNS dinas lingkungan hidup kota Pontianak	Analisis menggunakan uji asumsi tradisional, meliputi uji normalitas, linearitas, dan multikolinearitas. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi berganda, koefisien	Budaya Organisasi dan Komitmen Normatif berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (PKO), yang ditentukan dengan uji F. Hasil uji-t variabel Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (PKO), demikian pula dengan uji-t Komitmen Normatif.

NAMA PENELITI	TAHUN	JURNAL	JUDUL	METODE ANALISIS	HASIL
				determinasi, uji pengaruh simultan (uji F), dan uji pengaruh parsial (uji t).	
Delei Yang, Qinghua He, Qingbin Cui, Shu-Chien Hsu	2018	This is the Pre-Published Version	Organizational citizenship behavior in construction megaprojects	Wawancara dengan pakar industri dan akademis dilakukan untuk memverifikasi keandalan hasil studi.	Hasilnya, kerangka kerja MOCB diusulkan dan terdiri dari lima jenis perilaku dalam megaprojek konstruksi, yaitu kepatuhan, kolaborasi kontingen, pemeliharaan "guanxi" yang harmonis, kehati-hatian, dan inisiatif. Dipengaruhi oleh faktor kontekstual utama dalam megaprojek konstruksi, MOCB
Shahrouz Ahmadi Mahdi Bagheri Marjan Peymanfard	2016	Mediterranean Journal of Social Science	<i>Relation between Organizational Citizenship Behavior and Human Resources Response: Case Study: 6th District of Iran Gas Transmission Operations</i>	Penelitian ini dilakukan dengan korelasi dalam metode deskriptif-analitis. Semesta statistiknya terdiri dari 498 karyawan yang bekerja di Distrik 6 Operasi Transmisi Gas.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan yang bekerja di Distrik 6 Operasi Transmisi Gas memiliki hubungan yang signifikan dengan respons mereka. Selain itu, karyawan merespons secara positif terhadap lima aspek perilaku kewarganegaraan organisasi dan memiliki perilaku yang identik dengan sumber daya manusia. Akhirnya, penerangan aspek-aspek perilaku kewarganegaraan organisasi menunjukkan bahwa sportivitas memiliki peringkat tertinggi dan altruisme terendah.

4. Kesimpulan

Organizational Citizenship Behavior (OCB) memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, kinerja organisasi, dan daya saing SPBU di Indonesia. Untuk mendorong OCB, manajemen SDM perlu menciptakan lingkungan yang mendukung dengan strategi penghargaan yang efektif, kepemimpinan yang baik, dan program pelatihan yang sesuai. Namun, tantangan seperti rotasi karyawan yang tinggi dan keterbatasan sumber daya tetap menjadi hambatan yang harus diatasi.

Daftar Pustaka

- Aceng, Hasani. 2005. *Ihwal Menulis*. Banten: Untirta Press.
- Ahmadi, S., Bagheri, M., & Peymanfard, M. (2016). *Relation between Organizational Citizenship Behavior and Human Resources Response: Case Study: 6th District of Iran Gas Transmission Operations*. Mediterranean Journal of Social Sciences MCSER Publishing, Rome-Italy, Vol 7No3 S2
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63: 1-18.

- Allen, Meyer, dan Smith. 1993. "Commitment to Organizations and Occupations: Extention and Test of a Three – Component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*. Vol. 78, No. 4.
- Allen, N. J. & J. P. Meyer. 1997. *Commitment in The Workplace Theory Research and Application*. Califotnia: Sage Publications
- Allen, N. J dan Meyer. J. P (1991), "A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment". *Human Resource Management Review*, Vol. 1, No.1, pages 61-89.
- Allen, L.V. dan Ansel H.C., 2014. *Ansel's Pharmaceutical Dosage Forms and Drug Delivery Systems*. 10th ed, Lippincott Williams & Wilkins, United States.
- Anna Suzana. 2017. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (studi di : PT. Taspen (persero) Kantor
- Bashaw, R. ., & Grant, E. . (1994). Exploring the Distinctive Nature of Work Commitment : Their Relationships with Personal Characteristics, Job Performance, and Propensity to Leave. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 14(2).
- Bass, B.M. (1990). *Bass and Stogdill's Hand Book of Leadership*. New York: Free Press.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee "Citizenship". *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Berry, L.M. and Houston, J.P. 1993. *Psychology at Work. An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. New York: McGrawHill International
- Bustomi, A., Sanusi, I., & Herman. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Survei pada Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung). *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(1), 1–16. <https://doi.org/10.15575/tadbir>
- Edi Irawan. 2023. Strategi Mengoptimalkan Manajemen Kinerja Karyawan Melalui Konsep Organizational Citizenship Behavior (OCB): Suatu Kajian Literatur. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN)* Vol.2, No.2 Juni 2023 E-ISSN : 2963-766X ; P-ISSN : 2963-8712, Hal 16-34
- Ivancevich Robert konopaske and Michael T. Matteson. 2008. *Organizational Behavior and Management*, Eight Edition. International Edition. McGraw-Hill/Irwin, New York
- Jesson, J. K., Matheson, L., & Lacey, F. M. 2011. *Doing Your Literature Review | traditional and systematic techniques*. New Delhi : SAGE Publication.
- Jesson, J., Matheson, L. dan Lacey, F. (2011) *Melakukan Tinjauan Pustaka: Teknik Tradisional dan Sistematis*. Sage, London.
- Kim, H. (2006). Using Hedonic Shopping dan Utilitarian Shopping Motivations to Profile Inner City Consumers, *Journal of Shopping Center Research*, Vol. 13 No. 1 pp. 57-59.
- Lame, G. (2019). Systematic literature reviews: An introduction. *Proceedings of the International Conference on Engineering Design, ICED, 2019-Augus(AUGUST)*, 1633–1642. <https://doi.org/10.1017/dsi.2019.169>
- Liberati, A. et al. (2009) The PRISMA statement for reporting systematic reviews and meta-analyses of studies that evaluate health care interventions: explanation and elaboration, *Journal of clinical epidemiology*. doi: 10.1016/j.jclinepi.2009.06.006.
- Mathis dan Jackson. 2009. *Human Resource (Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Diana Angelia. Salemba Empat Jakarta.
- Mathis, L. R. dan J. H. Jacksnon. 2010. *Human Resource Management*. 13th Edition. South-Western: Joseph Sabatino.
- Naderi, Nahiddan Reza Hoveida. 2013. The Relationship between Organizational Citizenship Behaviour and Human Resources. *Case Study : University of Isfahan. International Journal of Human Resource Studies*. Vol 3 No. 2.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J-Y., dan Podsakoff, N. P. 2003. Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of The Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88 : pp79903.
- Podsakoff, P. M., Whiting, S. W., Podsakoff, N. P., & Blume, B. L. (2009). Individual-and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122-141.
- Putra, K. M., & Adnyani, I. G. A. D. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 5(7), 4486–4517.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid 1, Edisi 8, Prenhallindo, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi* Edisi ke- 12, Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, A., & Hidayati, N. (2020). The Role of Organizational Citizenship Behavior in Improving Customer Satisfaction in Retail Sector. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Robbins, Stephen P., (2011), *Perilaku Organisasi*, Jilid 2, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- S. Ahmadi, M. Bagheri, M. Paymenfard. 2016. The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Human Resource Response: A Case Study: District 6 of Iran Gas Transmission Operations. Doi:10.5901/MJSS.2016.V7N3S2P140. *Jurnal Ilmu Sosial Mediterania*.
- Schein, Edgar H. (2014). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Josey-Bass Publishers.
- Sobirin, M. A., & Maufur, M. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Motivasi Terhadap Kinerja Melalui Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan Spbu 4452212 Brebes. *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen*, 1(2), 47–61. <https://doi.org/10.24905/mlt.v1i2.775>
- Sopiah, 2008. *Perilaku Organisasional*, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET Shah, Jatoi dan Momon. (2014). The impact of organizational culture on the employee's job satisfaction & organizational commitment. A Study of faculty members of private sector universities of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol 3 No.11.
- Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge, 2013. *Organizational Behavior* 15th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall.
- Titisari, Purnami. 2014. *Peranan Organizational Citizeinship Behavior (OCB) : Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Toreh Augustine Freedona, dkk, 2022. Pengaruh kompetensi kerja, pengembangan karir dan penempatan terhadap kepuasan kerja badan kepegawaian daerah provinsi sulut. *Jurnal EMBA Vol. 10 No. 1 Januari 2022*. Hal 1305-1314. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Yadi Mulyadi, 2021. *Analisis Pengelolaan Sumber Daya Manusia di CV. Subur Jaya. FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*. Prosiding No. 4 Tahun 2021.