

HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*

Danurwenda Permana Erlushandy¹, Hesty Prima Rini²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur^{1,2}

danurshandy@gmail.com hestyprimarini.mnj@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kepuasan kerja serta komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai negeri sipil Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui kuisioner yang di distribusikan kepada seluruh pegawai yang berasal dari Bagian Umum Kepegawaian serta Bagian Keuangan yang berjumlah 60 pegawai, dengan seluruh pegawai tersebut dijadikan sampel melalui teknik sampling jenuh. Data diolah menggunakan metode analisis *Partial Least Square* (PLS). Temuan dari studi ini mengungkapkan bahwasanya kepuasan kerja mempunyai kontribusi pada munculnya *organizational citizenship behavior*. Selanjutnya, komitmen organisasi juga mampu berkontribusi pada munculnya *organizational citizenship behavior* pegawai. Temuan ini melihat keterkaitan antara tiga variabel di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Kata Kunci: *kepuasan kerja; komitmen organisasi; organizational citizenship behavior*

ABSTRACT

This study aims to explore the relationship between job satisfaction and organizational commitment to organizational citizenship behavior in civil servants of the Surabaya City Transportation Agency. The data in this study were collected through questionnaires distributed to all employees from the General Staffing Section and the Finance Section totaling 60 employees, with all employees sampled through saturated sampling techniques. The data were processed using the Partial Least Square (PLS) analysis method. The findings of this study reveal that job satisfaction has a contribution to the emergence of organizational citizenship behavior. Furthermore, organizational commitment is also able to contribute to the emergence of employee organizational citizenship behavior. This finding sees the relationship between the three variables at the Surabaya City Transportation Agency.

Keyword: *job satisfaction; organizational commitment; organizational citizenship behavior*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia ialah elemen krusial bagi perusahaan dan memainkan peran vital dalam pencapaian tujuan perusahaan yang ditargetkan. Tanpa tenaga kerja yang terampil dan berkualitas, perusahaan akan menghadapi kesulitan dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Menurut Handoko dalam (Manora et al., 2021) memiliki manajemen sumber daya yang baik dan kompeten merupakan salah satu tanggung jawab utama suatu perusahaan karena dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi perusahaan, serta merupakan fungsi utama bagi perusahaan tersebut. Maka dari itu, salah satu langkah untuk memperbaiki serta meningkatkan efektivitas ialah dengan mengoptimalkan peran sumber daya manusia yang ada.

Untuk mengoptimalkan efektivitas perusahaan, perusahaan perlu mendorong adopsi *organizational citizenship behavior* (OCB).

Perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) merujuk pada tindakan-tindakan yang dikerjakan tanpa mengharapkan balasan apapun tetapi memberikan nilai positif, memberikan nilai tambah bagi individu yang melakukannya, dan membuat individu tersebut dianggap memiliki sifat sosial yang tinggi, peduli, dan rendah hati. Menurut (Prasetya, Gabriela Santosa, 2018) perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) ialah tindakan individu saat menjalankan suatu aktivitas pekerjaan yang terkait dengan perilaku yang positif dan tepat dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) dalam sebuah organisasi distimulasi oleh berbagai faktor, salah satunya ialah tingkat kepuasan kerja. Kepuasan kerja merujuk pada perasaan positif seseorang terhadap kondisi dan pekerjaan yang didapatnya di lingkungan kerja (Zahra & Siregar, 2023). Tingkat kepuasan kerja tiap karyawan terlihat dari bagaimana mereka menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, walaupun masing-masing individu memiliki tingkat kepuasan yang bervariasi karena dipengaruhi oleh karakteristik pribadi masing-masing. Karyawan yang merasakan kepuasan pada pekerjaannya biasanya memiliki sikap positif terhadap organisasi, cenderung bersedia membantu rekan-rekan kerjanya, dan melakukan tindakan yang melampaui ekspektasi dalam pekerjaannya (Kriskito & Rini, 2022).

Selanjutnya faktor tambahan yang bisa menstimulasi perilaku OCB ialah komitmen organisasi. Komitmen organisasi ialah perilaku yang menunjukkan loyalitas pegawai kepada organisasinya serta merupakan suatu proses yang berkesinambungan di mana para anggota organisasi menunjukkan kepedulian serta keinginan mereka kepada kelangsungan serta kesuksesan organisasi mereka (Novitasari et al., 2023). Komitmen organisasi berdampak signifikan pada OCB, yaitu loyalitas pada organisasi. Tingkat komitmen organisasi yang tinggi memotivasi pegawai untuk tetap setia pada pekerjaan mereka di organisasi dan mempertahankan posisi mereka dengan bekerja lebih keras dari yang diharapkan (Putri & Kustini, 2023).

Penelitian ini akan fokus pada kajian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam satu sektor, yaitu sektor pelayanan masyarakat, dengan lokasi penelitian pada Dinas Perhubungan di Kota Surabaya. Dinas Perhubungan Kota Surabaya ialah sebuah lembaga pemerintah di Indonesia yang memiliki

tanggung jawab atas pengelolaan dan kebijakan sektor transportasi di kota Surabaya. Ini berarti bahwa semua masalah terkait transportasi di kota Surabaya menjadi tanggung jawab utama Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk memperbaiki dan mengurangi masalah transportasi yang ada.

Kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang terdapat pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga tidak lepas dari masalah ini. Berdasarkan pengalaman magang peneliti, memperoleh data serta wawancara, bahwa ditemukan adanya ketidakpuasan kerja serta kurangnya komitmen organisasi pada pegawai.

Mengacu pada data absensi yang peneliti dapatkan, bahwa dalam 1 tahun terakhir tingkat absensi pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengalami fluktuasi dari awal tahun hingga akhir tahun 2023. Pada bulan Oktober menunjukkan tingkat persentase absensi tertinggi mencapai 13%. Kemudian pada bulan Januari, Maret, September, dan Desember menunjukkan tingkat persentase absensi mencapai 11%. Selanjutnya pada bulan Februari dan Agustus menunjukkan tingkat persentase absensi mencapai 10%. Dan yang terakhir pada bulan April, Mei, Juni, dan Juli menunjukkan tingkat persentase absensi mencapai 9%.

Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat absensi pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengalami adanya kenaikan dan penurunan yang begitu signifikan dari awal tahun ke akhir tahun 2023. Hal ini juga mengindikasikan bahwa memang adanya masalah pada kepuasan kerja dan kurangnya komitmen pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya sehingga terjadinya fenomena fluktuasi pada absensi pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Menurut (Fitriya & Kustini, 2022) kepuasan kerja dapat diukur melalui absensi hadir dan ketidakhadiran karyawan dalam bekerja.

Pada kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga ditemukan masih rendahnya perilaku warganegaraan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Berdasarkan pengalaman magang, peneliti menemukan fenomena yang di indikasikan masih terdapat kekurangan pada perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) pada pegawai negeri sipil Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Ditemukan permasalahan bahwa masih terdapat adanya pelanggaran yang berkaitan dengan OCB diantara pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Hal ini terlihat pada indikator partisipasi terhadap kegiatan organisasi (*Civic Virtue*) dan perilaku sifat sportif (*Sportmanship*) yang dimana pegawai ditemukan cenderung diam dan tertutup terhadap adanya kekurangan pada pekerjaannya maupun fasilitas kerjanya karena adanya perbedaan status pegawai (PNS dan Non PNS). Kemudian ada indikator perilaku sopan (*Courtesy*) yang dimana terdapat kendala dalam penyampaian informasi kepada pegawai yang dituju karena adanya rasa tidak suka kepada pegawai tersebut sehingga informasi yang seharusnya bisa langsung disampaikan kepada pegawai tersebut akhirnya harus digantikan oleh pegawai lain sehingga terkadang ada kekurangan informasi yang didapat. Kemudian ada indikator membantu pekerjaan orang lain secara suka rela (*Altruism*) yang dimana terdapat kurangnya kerjasama antar pegawai pada saat pegawai tersebut tidak masuk atau cuti, hal ini ditemukan ketika peneliti melakukan magang pada bulan Januari hingga Februari yang mana terdapat pegawai yang tidak masuk karena cuti melahirkan sehingga menyebabkan kepanikan karena tidak ada yang menggantikannya, sehingga menyebabkan indikator perilaku melebihi standar minimum organisasi

(*Conscientiousness*) kurang tercapai pada pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya karena tidak ada pegawai yang melakukan pekerjaan melebihi standar minimum organisasi pada saat dibutuhkan dan permasalahan tersebut baru bisa diatasi satu hari berikutnya dan juga masih terdapat pegawai yang kurang maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya hingga terlambat dan menumpuk.

Dari fenomena yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa setiap indikator masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar OCB para pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat mewujudkan visi dan misi organisasi secara optimal.

A. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Kerja (X1)

Kepuasan kerja merujuk pada tindakan yang dimiliki oleh pegawai terhadap kewajiban pekerjaannya, hal ini termasuk dalam konteks pekerjaan yang diperoleh, gaji/upah, promosi/kenaikan jenjang karir, pengawasan atasan, serta rekan-rekan kerja (Jariyah & Swasti, 2022). Kepuasan kerja dapat diindikasikan sebagai pandangan baik atau buruk yang dimiliki oleh pegawai terkait akan tugas-tugas mereka yang tercermin melalui perilaku baik mereka terhadap pekerjaan dan situasi di lingkungan kerja (Handoko dalam Nasution & DR, 2017).

Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai sikap positif karyawan terhadap lingkungan kerjanya. Sikap ini ditunjukkan melalui kedisiplinan, etos kerja, dan prestasi di dalam organisasi. Karyawan merasakan kepuasan kerja ketika harapan atau keinginan mereka terpenuhi. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas adalah mereka yang harapan atau keinginannya tidak terpenuhi.

Komitmen Organisasi (X2)

Komitmen organisasi merujuk pada dorongan yang tinggi untuk terus menjadi

bagian dari organisasi, termotivasi untuk selalu berupaya selaras dengan tujuan serta nilai yang ada pada organisasi, serta mempunyai keyakinan dan penerimaan terhadap visi organisasi. Komitmen organisasi memiliki berbagai macam seperti komitmen afketif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Komitmen organisasi bermaksud untuk menunjukkan rasa keterikatan yang dimiliki oleh karyawan, memberikan pemahaman kepada karyawan tentang kebutuhan, keinginan, dan tanggung jawab mereka terhadap organisasi (Irbayuni, 2018).

Komitmen organisasi menggambarkan tingkat loyalitas dan keterlibatan karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Ini mencerminkan sejauh mana karyawan merasa terikat dengan tujuan, nilai, serta visi dan misi organisasi, serta tekad atau keinginan mereka untuk tetap menjadi bagian pada organisasi tersebut.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)

Perilaku warganegaraan organisasi atau biasa yang lebih dikenal sebagai perilaku OCB merujuk pada tindakan sukarela yang dilakukan oleh pegawai tanpa adanya hubungan langsung atau tidak langsung dengan sistem penghargaan dengan tujuan mendukung atau meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada organisasi (Organ, 2015). Dalam perspektif yang lain, perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) dijelaskan sebagai kontribusi atau bantuan dari individu yang melampaui persyaratan peran di lingkungan kerja (Atlantika, 2022). (Gafriyani et al., 2023) menyatakan OCB sebagai upaya yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan untuk kebaikan organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun. Perilaku OCB mempunyai lima aspek diantaranya ialah *alturism*, *conscientiousness*, *courtesy*, *civic virtue*, dan *sportmanship*.

Perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) dapat diartikan pada tindakan sukarela yang tidak secara langsung diatur atau dihargai oleh sistem penghargaan resmi organisasi, akan tetapi hal ini mencakup keseluruhan mendukung fungsi dan efisiensi pada organisasi. Tindakan ini melebihi tugas dan tanggung jawab yang telah ditentukan serta membantu berkontribusi pada terciptanya suasana kerja yang mendukung serta efisien.

Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior

(Sulistiyawati, 2018) mengatakan bahwasanya kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menunjukkan bagaimana seseorang karyawan memandang pekerjaannya apakah dianggap menyenangkan atau tidak. Dengan kata lain, kepuasan kerja mencerminkan perasaan individu pada pekerjaannya. Kepuasan dalam bekerja dapat menjadi sebab pendorong bagi timbulnya perilaku *organizational citizenship behavior*, dikarenakan pegawai yang merasakan kepuasan mereka cenderung memberikan atau membagikan ulasan positif terkait organisasinya, memberikan bantuan kepada sesama, serta sering melampaui harapan organisasi. Maka dalam hal ini kepuasan kerja berkontribusi pada timbulnya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).

Hubungan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior

Komitmen organisasi ialah dorongan psikologis yang kuat untuk tetap terlibat dengan organisasi, termotivasi menuju pencapaian tujuan organisasi, dan juga menerima nilai-nilai yang ada di organisasi tanpa menunjukkan sifat negatif. Komitmen organisasi tentunya juga dapat menjadi pendorong bagi timbulnya perilaku *organizational citizenship behavior*. Tingginya komitmen organisasi yang

dimiliki pegawai tentunya mereka akan secara sukarela menolong rekan kerjanya tanpa mengharapkan imbalan apapun dan sejenisnya, karena mereka berfokus dan bertujuan untuk membantu organisasi menggapai visi dan misi yang ditargetkan. Hasil penelitian dilakukan oleh (Juwita Boru Manihuruk & Kustini, 2023) juga telah memberikan indikasi bahwasanya komitmen organisasi memberikan kontribusi pada munculnya perilaku warganegaraan organisasi atau bisa disebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai pendekatan metode kuantitatif, dengan pengumpulan data yang diambil melalui kuisioner yang disebarakan secara langsung. Penentuan

sampel dipilih dalam penelitian ini dengan menerapkan metode sampling jenuh dengan total populasi sebanyak 60 pegawai. Metode teknik untuk menganalisis data yang dipakai ialah *Partial Least Square (PLS)* kepada 60 responden yang dimana merupakan pegawai negeri sipil Bagian Umum Kepegawaian dan Bagian Keuangan Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan *outer model*, dapat diidentifikasi semua indikator dalam kepuasan kerja, komitmen organisasi, serta *organizational citizenship behavior* menghasilkan validitas yang baik atau mencapai validitas konvergen.

Tabel 1 Construct Reliability, Validity, and AVE

	Cronbach' alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan Kerja (X1)	0,903	0,905	0,928	0,722
Komitmen Organisasi (X2)	0,836	0,844	0,902	0,754
Organizational Citizenship Behavior (Y)	0,916	0,918	0,937	0,749

(Sumber: Data Diolah, *Smart PLS*)

Berdasarkan tabel model pengukuran *Average Variance Extracted* (AVE) diatas mengindikasikan tingkat variabilitas dari indikator yang terdapat dalam variabel laten. Nilai AVE sebesar 0,5 atau lebih mendefinisikan validitas yang memadai dari variabel laten. Variabel indikator reflektif dapat dikenali dari nilai AVE yang melebihi 0,5 pada setiap konstruk. Sebuah model dianggap bagus apabila nilai AVE setiap konstruk mampu melebihi 0,5. Hasil temuan mendapatkan bahwasanya nilai AVE dari variabel Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* melebihi 0,5 yang di

mana hal ini menunjukkan validitas yang memadai.

Reliabilitas konstruk dapat dievaluasi melalui nilai *composite reliability*, yang di mana nilai konstruk dinyatakan reliabel apabila nilainya lebih dari 0.70. Indikator dengan nilai *composite reliability* di atas batas ini dinilai konsisten dalam mengukur variabel laten. Hasil pengujian diatas menunjukkan bahwasanya variabel **Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, serta *Organizational Citizenship Behavior*** memiliki nilai *composite reliability* yang melebihi 0,7 yang di mana hal ini menandakan

reliabilitas yang memadai.

Dalam pengujian inner model, nilai R-Square (R2) dimanfaatkan untuk mendefinisikan sejauh mana kemampuan

variabel-variabel eksogen (bebas/independent) dalam menjelaskan atau mendefinisikan varian pada variabel endogen (terikat) dalam model tersebut.

Tabel 2 R-Square

	R-Square	R-Square Adjusted
Organizational Citizenship Behavior (Y)	0.704	0.694

(Sumber: Data kuesioner diolah, *Smart PLS*)

Berdasarkan nilai R2 untuk Organizational Citizenship Behavior sebesar 0,704 menunjukkan bahwa model mampu mendefinisikan sekitar 70,40% dari variasi dalam fenomena tersebut. Sisanya yaitu 29,60% didefinisikan oleh variabel lain yang tidak diikuti sertakan ke

dalam model serta faktor adanya kesalahan. Dengan kata lain, kepuasan kerja serta komitmen organisasi memiliki kontribusi sebesar 70,40%, sedangkan pada variabel lain yang tidak diikuti sertakan ke dalam model berkontribusi sebesar 29,60%.

Tabel 6 Uji Kausalitas (Inner Weight)

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kepuasan Kerja (X1) -> Organizational Citizenship Behavior (Y)	0,415	0,428	0,151	2,754	0,006
Komitmen Organisasi (X2) -> Organizational Citizenship Behavior (Y)	0,469	0,462	0,157	2,993	0,003

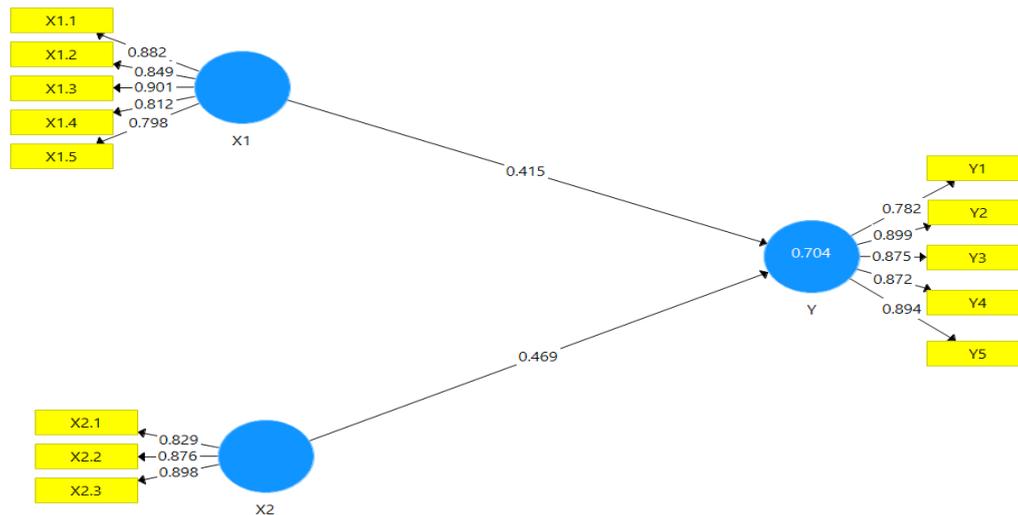
(Sumber: Data Diolah, *Smart PLS*)

Berdasarkan pada tabel Uji Kausalitas (*Inner Weight*) diatas maka di dapat kesimpulan dari hasil uji hipotesis yang yang telah dilakukan ialah berikut ini:

1. Kepuasan Kerja (X1) memberikan pengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior (Y)*, dan hasil ini diterima, dengan koefisien jalur 0,415 dan nilai t-statistik 2,754>1,96 nilai t-tabel

$Z\alpha=0,05$ (5%). **Maka hasilnya Signifikan (Positif)**

2. Komitmen Organisasi (X2) memberikan pengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior (Y)*, dan hasil ini diterima, dengan koefisien jalur 0,469 dan nilai t-statistik 2,993>1,96 nilai t-tabel $Z\alpha=0,05$ (5%). **Maka hasilnya Signifikan (Positif)**



Gambar 1. Outer Model beserta Factor Loading, Path Coefficient, dan R-Square

Berdasarkan gambar pada output PLS di atas, terlihat bahwa besaran nilai loading faktor untuk setiap indikator berada di atas anak panah yang menghubungkan variabel dengan indikator. Pada gambar tersebut juga menunjukkan ukuran koefisien jalur (*path coefficients*) yang ditandai dengan garis panah yang menghubungkan variabel eksogen serta endogen. Maka dari itu, koefisien loading tertinggi yaitu kepuasan kerja adalah pada Promosi (X1.3) sebagai indikator nilai terbesar dengan faktor loading 0,901. Kemudian pada variabel Komitmen Organisasi koefisien loading tertinggi yaitu pada Komitmen Normatif (X2.3) sebagai indikator nilai terbesar dengan faktor loading 0,898. Kemudian pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* koefisien loading tertinggi yaitu pada *Conscientiousness* (Y.2) sebagai indikator terbesar dengan faktor loading 0,899.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan bahwasanya kepuasan kerja berdampak positif pada munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di kalangan para Pegawai Negeri Sipil Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Peningkatan ini terutama dipengaruhi oleh promosi, yang berkontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja. Pegawai merasa diperhatikan oleh organisasi ketika mereka mendapatkan promosi atau peluang jenjang karir yang lebih baik. Promosi ini juga dapat memotivasi mereka supaya bekerja lebih keras dari yang diharapkan, membantu organisasi mencapai tujuannya dengan lebih cepat.

Hal ini mengacu pada penelitian yang membuktikan bahwasanya kepuasan kerja memberikan pengaruh positif pada munculnya perilaku *organizational citizenship behavior* bisa diterima (Sulistiyawati, 2018); (Aminudin et al., 2023). Temuan pada penelitian ini juga memberikan kesamaan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (Yasmin & Istisagita, 2023) membuktikan bahwasanya kepuasan kerja berkontribusi dalam meningkatkan perilaku OCB pegawai.

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwasanya komitmen organisasi memiliki pengaruh positif pada munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di kalangan Pegawai Negeri Sipil

Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Peningkatan ini terutama dipengaruhi oleh komitmen normatif yang merupakan faktor terbesar dalam komitmen organisasi. Ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki perasaan tanggung jawab atau kewajiban terhadap organisasi yang mempekerjakan mereka.

Hal ini mengacu pada penelitian yang membuktikan bahwasanya komitmen organisasi memiliki pengaruh positif pada munculnya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat diakui (Sengkey et al., 2018); (Zahra & Siregar, 2023). Temuan pada penelitian ini juga memberikan kesamaan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (Putra & Sudibya, 2018) membuktikan bahwasanya komitmen organisasi berkontribusi dalam meningkatkan perilaku OCB pegawai.

PENUTUP

Berdasarkan temuan dari analisis PLS yang dilakukan mengenai hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship* (OCB) pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Perhubungan Kota Surabaya, dapat disimpulkan Kepuasan Kerja memberikan kontribusi yang positif pada munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Negeri Sipil Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Komitmen Organisasi memberikan kontribusi yang positif pada munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Negeri Sipil Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

Aminudin, A., Budiarti, Y., Manajemen, I. M., Manajemen, M., & Semarang, U. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai Variabel Intervening Pada Tenaga Penjualan. *Ekonomi Dan Bisnis*,

18(2001), 126–134.

Atlantika, Y. N. (2022). Analisis Efektivitas Organizational Citizenship Behavior (Studi Kasus Kepolisian Negara Republik Indonesia Di Polres Mempawah). *Inovasi Pembangunan : Jurnal Kelitbangan*, 10(02), 123. <https://doi.org/10.35450/jip.v10i02.295>

Fitriya, A., & Kustini, K. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Pengawasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Disiplin Kerja. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(3), 634–649. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i3.1786>

Gafriyani, G., Sukarno, G., & Sawitri, D. K. (2023). Analysis of Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Organizational Commitment as an Intervening Variable at Small and Medium Enterprises of Tenun and Batik Gedog Zaenal Tuban Analisis Budaya Organisasi Terhadap Organizational Management Studies and Entrepreneurship Journal, 4(4), 4380–4389. <http://journal.yrpiuku.com/index.php/msej>

Jariyah, A. A., & Swasti, I. K. (2022). Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(2), 964–971. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i2.4452>

Juwita Boru Manihuruk, O. M. P., & Kustini Kustini, K. K. (2023). The Role of Job Satisfaction as a Moderating Variable on the Relationship between Organizational Climate and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Social Science and Education Research Studies*, 03(09), 1825–1832. <https://doi.org/10.55677/ijssers/v03i9y2023-06>

Krskito, T. J., & Rini, H. P. (2022). Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(2), 1164–1173. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i2.4477>

Manora, R. T. E., Titisari, P., & Syaharudin, M. (2021). Pengaruh Servant Leadership, Empowerment dan Komitmen

- Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Royal Hotel n'Lounge Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 97. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v8i1.15853>
- Nasution, N. M. S., & DR, M. (2017). Hubungan Lingkungan Kerja Non Fisik dengan Kepuasan Kerja pada Perawat RSJ Prof.Dr.Muhammad Ildrem Sumatera Utara. *Jurnal Diversita*, 3(2), 25. <https://doi.org/10.31289/diversita.v3i2.1259>
- Novitasari, N., Yansahrita, Y., & Setiawati, A. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal AKTUAL*, 21(1). <https://doi.org/10.47232/aktual.v21i1.363>
- Organ, D. W. (2015). Organizational Citizenship Behavior. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition*, 17(1), 317– 321. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.22031-X>
- Prasetya, Gabrielaella Santosa, A. (2018). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Abstrak. Unigamalang.Ac.Id*, 31(1), 234–247. <https://unigamalang.ac.id/wpcontent/uploads/2020/07/KI-PENGARUH-PENILAIAN-KINE>
- Putri, F. I., & Kustini, K. (2023). Factors Affecting Organizational Commitment of Production Employees in PT Maan Ghodaqo Shiddiq Lestari Jombang. *Jurnal Produktivitas*, 2(3), 330–335. <https://doi.org/10.56472/25835238/IRJ-EMS-V2I3P143>
- Sulistiyawati, N. L. K. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Hotel Berbintang Di Bali. *National Conference of Creative Industry*, September, 5–6. <https://doi.org/10.30813/ncci.v0i0.1209>
- Yasmin, D., & Istisagita, W. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Aparatur Sipil Negara Badan Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Produktivitas*, 10, 275–285.
- Zahra, D., & Siregar, O. M. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Pada Karyawan Pengolahan Pabrik Teh PTPN IV Bah Butong). *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, Dan Manajemen Indonesia*, 2(2), 1–15.