

**PENGARUH *QUALITY OF WORK-LIFE* DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
KARYAWAN PT INDOMARCO PRISMATAMA
(Studi Pada Karyawan Indomaret Kecamatan Ilir Barat I)**



ASLI
DIBUANG MANAJEMEN
PRILU EK...
9/1 24

Skripsi Oleh :
CELLA ARINDA
01011482225017
MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *QUALITY OF WORK-LIFE* DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)*
KARYAWAN PT INDOMARCO PRISMATAMA
(Studi Pada Karyawan Indomaret Kecamatan Ilir Barat I)

Disusun Oleh :

Nama : Cella Arinda
NIM : 01011482225017
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Kosentrasi : Manajemen SDM

ASLI
DIBAGIAN MANAJEMEN
FACULTAS EKONOMI
19/01/24



Telah diuji dalam uji komprehensif pada tanggal 8 Januari 2025 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Palembang, 8 Januari 2025

Penguji,

Pembimbing Skripsi,



Parama Santati, S.E., M.Kom.
NIP. 196312031989192001



Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M
NIP. 19810401201409200

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen,



Dr. M. Ichsan Hadjiri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH *QUALITY OF WORK-LIFE* DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) KARYAWAN
PT INDOMARCO PRISMATAMA
(Studi Pada Karyawan Indomaret Kecamatan Ilir Barat I)

Disusun Oleh :

Nama : Cella Arinda
NIM : 01011482225017
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Kosentrasi : Manajemen SDM

Disetujui untuk digunakan dalam Ujian Komprehensif

Disetujui :

Dosen Pembimbing,



Tanggal : 24 Desember 2024

Parama Santati, S.E., M.Kom.
NIP. 196312031989192001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cella Arinda
NIM : 01011482225017
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian / Kosentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH QUALITY OF WORK-LIFE DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) KARYAWAN PT INDOMARCO PRISMATAMA (STUDI PADA KARYAWAN INDOMARET KECAMATAN ILIR BARAT I)

Pembimbing :

Ketua : Parama Santati.,S.E.,M.Kom.

Tanggal : 8 Januari 2025

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, Januari 2025



Cella Arinda
01011482225017

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*“It’s not always easy, but that’s life.
Be strong because there are better days ahead”.*

- Mark Lee

Persembahan Skripsi ini untuk:

Orang tua, kakak, dan keluarga

Teman-teman seperjuangan

Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena seluruh rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Quality of Work-Life* dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT Indomarco Prisma (Studi Pada Karyawan Indomaret Kecamatan Ilir Barat I)**”.

Skripsi ini dibuat untuk tujuan memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi diri penulis sendiri, tempat penelitian dan bagi pembaca.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tentunya masih memiliki kekurangan dari aspek maupun materi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang.

Palembang, Januari 2025

Penulis,

Cella Arinda

01011482225017

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penyusunan dan penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, dan anugerah yang luar biasa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Kedua Orang Tua saya tercinta dan saudara kandung yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa yang tiada hentinya sehingga skripsi ini mampu diselesaikan.
3. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Lina Dameria Siregar, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Dr. Dessy Yunita., S.E., M.M., M.B.A selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya selama perkuliahan.

8. Ibu Parama Santati, S.E., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, membantu, memberikan banyak sekali saran dan ilmu serta pengalaman dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M selaku dosen penguji yang bersedia meluangkan waktunya dalam menguji dan memberikan saran dalam perbaikan skripsi.
10. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan segala ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk di masa mendatang.
11. Seluruh karyawan PT Indomarco Prismatama terutama pada Indomaret Kecamatan Ilir Barat I yang telah memberikan data beserta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
12. Sahabat dan teman-teman satu angkatan perkuliahan yang selalu memberi *support* serta banyak membantu dalam perkuliahan maupun dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Palembang, Januari 2025

Cella Arinda
01011482225017

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Cella Arinda
NIM : 01011482225017
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian / Kosentrasi : Manajemen SDM

Judul Skripsi : Pengaruh *Quality of Work-Life* dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan PT Indomarco Prismatama (Studi Pada Karyawan Indomaret Kecamatan Ilir Barat I)

Telah diuji dalam uji komprehensif pada tanggal 8 Januari 2025 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Pembimbing Skripsi



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001



Parama Santati, S.E., M.Kom.
NIP. 196312031989192001

ASLI
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
19/01/24

ABSTRAK

ASLI
JURUSAN MANAJEMEN
FACULTY OF BUSINESS
19/1/24

PENGARUH *QUALITY OF WORK-LIFE* DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) KARYAWAN PT INDOMARCO PRISMATAMA (Studi Pada Karyawan Indomaret Kecamatan Ilir Barat I)

Oleh :

Cella Arinda

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *quality of work-life* dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT Indomarco Prismatama (Indomaret Kecamatan Ilir Barat I). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Indomaret Kecamatan Ilir Barat I yang berjumlah 128 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik pengumpulan data yaitu kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi linier berganda. Data diolah dengan menggunakan program IBM SPSS versi 27. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *quality of work-life* (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) karyawan PT Indomarco Prismatama (Indomaret Kecamatan Ilir Barat I). Sementara itu, kepuasan kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) karyawan PT Indomarco Prismatama (Indomaret Kecamatan Ilir Barat I).

Kata kunci : *Quality of Work-Life*, Kepuasan Kerja, OCB

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP 198907112018031001

Pembimbing



Parama Santati, S.E., M.Kom
NIP 19631203198922001

ABSTRACT

**THE EFFECT OF QUALITY OF WORK-LIFE AND JOB SATISFACTION
ON EMPLOYEE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
PT INDOMARCO PRISMATAMA
(Study on Employee of Indomaret Kecamatan Ilir Barat I)**

By:

Cella Arinda

This study aims to find out the quality of work-life and job satisfaction on organizational citizenship behavior (OCB) employees on PT Indomarco Prismatama (Indomaret Kecamatan Ilir Barat I). The population in this study is all the employee on Indomaret Kecamatan Ilir Barat I which numbers are 128 people and used a saturated sampling technique. Data collection method used a questionnaires. Data analysis technique used are multiple linear regression analysis techniques. Data is processed using the SPSS version 27. The results of quality of work-life findings have positive and significant effect of employee PT Indomarco Prismatama (Indomaret Kecamatan Ilir Barat I). At the same time, job satisfaction findings have positive and significant effect of employee PT Indomarco Prismatama (Indomaret Kecamatan Ilir Barat I).

Keywords : Quality of Work-Life and Job Satisfaction, OCB

Head of Management Department



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP 198907112018031001

Advisor



Parama Santati, S.E., M.Kom
NIP 19631203198922001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Cella Arinda
NIM : 01011482225017
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 26 Agustus 1999
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Belum Menikah
Alamat : Jln. Cempedak Lr. Muhajirin IV Kel. Lorok Pakjo,
Kota Palembang
Kewarganegaraan : Indonesia
No. Hp : 0812-7869-6296
Email : cellaarinda89@gmail.com



PENDIDIKAN FORMAL

2006-2011 SD Negeri 101 Palembang
2011-2014 SMP Negeri 7 Palembang
2014-2017 SMK Negeri 1 Palembang
2017-2020 D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
2022-2025 S1 Manajemen Universitas Sriwijaya

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 <i>Social Exchange Theory</i>	10
2.3 <i>Quality of Work Life</i>	11
2.3.1 Pengertian <i>Quality of Work Life</i>	11
2.3.2 Faktor Yang Memengaruhi <i>Quality of Work Life</i>	12
2.3.3 Indikator <i>Quality of Work Life</i>	13
2.4 Kepuasan Kerja	14
2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja	14
2.4.2 Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Kerja	15
2.4.3 Indikator Kepuasan Kerja	17
2.5 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	18
2.5.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	18

2.5.2	Bentuk-bentuk <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	18
2.5.3	Faktor Yang Memengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	19
2.5.4	Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	21
2.6	Penelitian Terdahulu	22
2.7	Kerangka Konseptual	27
2.8	Pengembangan Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2	Rancangan Penelitian	31
3.3	Jenis dan Sumber Data	32
3.3.1	Jenis Data	32
3.3.2	Sumber Data	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data	33
3.5	Populasi dan Sampel	33
3.5.1	Populasi	33
3.5.2	Sampel	34
3.6	Teknik Analisis Data	34
3.7	Uji Instrumen Penelitian	34
3.7.1	Uji Validitas	34
3.7.2	Uji Reliabilitas	35
3.8	<i>Metode of Successive Interval</i> (MSI)	35
3.9	Uji Asumsi Klasik	36
3.9.1	Uji Normalitas	36
3.9.2	Uji Multikolinearitas	37
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas	37
3.10	Uji Statistik	37
3.10.1	Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.10.2	Uji Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R^2)	38
3.11	Uji Hipotesis	40
3.11.1	Uji F (Uji Kelayakan)	40
3.11.2	Uji t (Uji Parsial)	40

3.12	Definisi Operasional Variabel.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.1	Profil Perusahaan.....	42
4.1.2	Struktur Organisasi	43
4.1.3	Visi dan Budaya Organisasi	44
4.2	Profil Responden Penelitian.....	44
4.2.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	44
4.2.2	Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	45
4.3	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	46
4.3.1	Analisis Distribusi Frekuensi Variabel <i>Quality of Work-Life</i>	47
4.3.2	Analisis Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja	51
4.3.3	Analisis Distribusi Frekuensi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	55
4.4	Hasil Uji Instrumen Penelitian	59
4.4.1	Hasil Uji Validitas	59
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	60
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	61
4.5.1	Uji Normalitas	61
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	62
4.5.3	Uji Heterokedastisitas	62
4.6	Hasil Uji Statistik	63
4.6.1	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.6.2	Hasil Analisis Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R ²).....	65
4.7	Hasil Uji Hipotesis.....	66
4.7.1	Hasil Uji F (Uji Kelayakan).....	66
4.7.2	Hasil Uji t (Uji Parsial)	67
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
4.8.1	Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	68

4.8.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
5.3 Keterbatasan Penelitian	72
DAFTAR PUSTAKA	73
DAFTAR LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenjang Karir Dengan Ketentuan Masa Kerja Karyawan di PT Indomarco Prismatama (Indomaret).....	4
Tabel 1.2 Hasil Wawancara Karyawan pada PT Indomarco Prismatama (Indomaret Kecamatan Ilir Barat I)	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	33
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi	39
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	46
Tabel 4.4 Kategorisasi Penilaian Hasil Tanggapan Responden.....	46
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Quality of Work-Life</i>	47
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja.....	51
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ...	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Penelitian Variabel	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Data.....	61
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.12 Uji Heterokedastisitas	63
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4.14 Analisis Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R^2).....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Uji Kelayakan).....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Uji Parsial)	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 3.1 Rumus Regresi Linear Berganda.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Indomarco Prismatama.....	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Gerai Indomaret	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	78
Lampiran 2. Hasil Tabulasi Data Kuesioner	82
Lampiran 3. Tabel Nilai r Product Moment (r_{tabel}).....	91
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	92
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	95
Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas	96
Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinearitas	96
Lampiran 8. Hasil Uji Heterokedastisitas	97
Lampiran 9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	97
Lampiran 10. Data MSI <i>Transform</i>	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu kunci keberhasilan dari suatu organisasi adalah bagaimana organisasi mengelola sumber daya manusia sebagai salah satu inisiator untuk melakukan perubahan secara terus menerus (*sustainable change*) dan sebagai pembentuk dalam proses budaya dalam meningkatkan kemampuan organisasi (Kaligis et al., 2022). Perusahaan tentunya perlu meningkatkan kesadaran tentang pentingnya mengembangkan sumber daya manusia sebagai faktor untuk mempertahankan daya saing di pasar. Oleh karena itu kemampuan dan kreativitas sumber daya manusia berperan sebagai kunci dalam inovasi pengembangan organisasi (Isrok & Yuliansyah, 2024).

Dalam mewujudkan pengembangan organisasi maka diperlukan juga untuk mengembangkan anggotanya sehingga dapat memberikan kontribusi secara aktif dan positif untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi membutuhkan anggota yang bersedia melakukan lebih dari sekadar tugas rutin dan memberikan kinerja yang melebihi ekspektasi (Aulia & Lukito, 2024). Organisasi perlu mengembangkan perilaku *out-of-role* atau disebut juga *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Legowo & Soliha, 2022).

OCB merupakan perilaku yang dapat mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka melebihi ketentuan yang diberikan oleh organisasi sehingga dapat meningkatkan efisiensi organisasi (Paramitha & Rijanti, 2022).

OCB dapat memberikan kontribusi baik dalam meningkatkan tujuan perusahaan. Pada dasarnya seseorang yang *responsive*, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh dalam bekerja merupakan karakteristik seorang yang memiliki OCB (Amsyakho & Pujiyanto, 2023). OCB merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya maupun nilai tambah bagi perusahaan (Fatril et al., 2022).

Perilaku OCB akan sangat bermanfaat bagi semua karyawan karena akan membangun sikap saling membantu (Sari & Hidayat, 2023). Adanya OCB ini juga dapat memperlancar interaksi antar anggota organisasi, mengurangi perselisihan yang mungkin terjadi dalam perusahaan dan mampu meningkatkan efisiensi dalam sebuah perusahaan (Zahra & Siregar, 2023). Ada dua faktor utama yang memengaruhi peningkatan perilaku OCB yaitu internal dan eksternal seperti manajemen sistem, kepemimpinan, dan budaya perusahaan (organisasi) (Sari & Hidayat, 2023).

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi OCB adalah *Quality of Work Life* (QWL) (Mundung, 2021). Karyawan yang memiliki QWL yang tinggi akan mendorong munculnya OCB, karena memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, kesediaan membantu orang lain dan melakukan pekerjaan hingga melebihi apa yang diharapkan organisasi (Hastuti & Wibowo, 2021). QWL atau kualitas kehidupan kerja merupakan konsep perencanaan dan proses kerja yang multidimensional, yang mengelola sumber daya manusia dan berbagai proses kerja yang dipandang mendukung peningkatan kinerja perusahaan secara menyeluruh (Magdalena et al., 2022). QWL juga

merupakan persepsi karyawan terhadap suasana dan pengalaman karyawan di tempat kerjanya (Asmawati et al., 2023).

QWL merupakan proses di mana organisasi menanggapi kebutuhan karyawan untuk mengembangkan mekanisme dalam memungkinkan mereka untuk berbagi secara penuh dalam membuat keputusan yang merancang kehidupan mereka di tempat kerja (Cahyo et al., 2023). Oleh karena itu perusahaan yang memiliki QWL yang tinggi akan mendapatkan beberapa hal positif seperti efisiensi, produktivitas yang lebih berkelanjutan serta meningkatkan profitabilitas perusahaan (Susilawati & Amin, 2021).

Selain QWL, faktor lain yang dapat memengaruhi OCB adalah kepuasan kerja (Fatril et al., 2022). Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional dimana karyawan merasa senang atau tidak senang terhadap pekerjaannya, dimana hal ini mencerminkan perasaan individu terhadap tugas yang mereka lakukan (Irnandi & Wardhani, 2023). Kepuasan adalah perasaan senang, suka, gembira dan lega karena sudah terpenuhinya harapan seseorang akan sesuatu. Jika kepuasan tersebut terhadap kerja tentu kesenangan atau kegembiraan tersebut berkaitan dengan proses maupun hasil dari pekerjaan tersebut, sehingga lazim disebut dengan kepuasan kerja (Nurakhim, 2019).

Kepuasan kerja disebabkan rasa puas karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya sehingga karyawan dapat lebih maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal di luar tugasnya (Rulianti & Pardede, 2022). Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi juga dilihat lebih produktif dan memperhatikan kualitas kerjanya (Sanjaya et al., 2024).

PT Indomarco Prismatama merupakan jaringan pengecer waralaba atau perusahaan yang mengelola *minimarket* yang beroperasi sebagai “Indomaret”. Indomaret merupakan jaringan *minimarket* yang menyediakan berbagai kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari dengan luas bangunan kurang dari 200M². Pada Februari 2024 terdapat 22.414 gerai yang telah tersebar di seluruh Indonesia termasuk di Kota Palembang.

Sebagai suatu perusahaan swasta yang cukup besar di bidang waralaba, tentunya PT Indomarco Prismatama perlu memerhatikan bagaimana kondisi keseharian dan perkembangan setiap karyawan. Tingkat kualitas dalam pekerjaan dan kepuasan kerja sangat penting dan tentunya harus diperhatikan oleh perusahaan. Salah satu hal yang dilakukan perusahaan agar mempertahankan tingkat *quality of work life* melalui pemberian *reward* dan kepuasan kerja melalui promosi jabatan, maka PT Indomarco Prismatama selalu memberikan kesempatan yang sama kepada semua karyawan baik karyawan tetap maupun karyawan tidak tetap untuk mendapatkan jenjang karir. Berikut adalah ketentuan jenjang karir berdasarkan masa kerja karyawan PT Indomarco Prismatama (Indomaret).

Tabel 1.1 Jenjang Karir Dengan Ketentuan Masa Kerja Karyawan di PT Indomarco Prismatama (Indomaret)

No	Jabatan	Masa Kerja	Jenjang Karir
1	<i>Area Supervisor (AS)</i>	5 tahun	<i>Area Manager (AM)</i>
2	Kepala Toko	3-4 tahun	<i>Area Supervisor (AS)</i>
3	Asisten Kepala Toko	3 tahun	Kepala Toko
4	MD (<i>Merchandiser</i>)	2 tahun	Asisten Kepala Toko
5	Pramuniaga dan Kasir	1 tahun	MD (<i>Merchandiser</i>)

Sumber: PT Indomarco Prismatama, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa PT Indomarco Prismatama sangat memerhatikan jenjang karir karyawannya. Terdapat beberapa faktor yang dapat perusahaan pertimbangkan dalam melakukan promosi jabatan, seperti kemampuan dan keterampilan kerja, kualitas pekerjaan, prestasi kerja, kedisiplinan dalam bekerja, dan perilaku sehari-hari. Selain itu, terdapat persyaratan tertentu terkait jabatan yang nantinya akan diberikan. Pemberian jenjang karir oleh perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja karyawan sehingga mampu memunculkan perilaku OCB yang dapat berdampak pada pencapaian tujuan perusahaan.

Hasil wawancara tentang QWL dan kepuasan kerja karyawan yang dilakukan dengan 5 (lima) orang karyawan PT Indomarco Prismatama (Indomaret) pada tanggal 12-15 September 2024 adalah sebagai berikut.

Tabel 1.2 Hasil Wawancara Karyawan pada PT Indomarco Prismatama (Indomaret Kecamatan Ilir Barat I)

Kelompok	Hasil Wawancara	Kesimpulan
OCB	- Menurunnya sikap saling menolong antar individu akibat kelelahan yang disebabkan sering terjadinya lembur.	Rendahnya OCB
QWL	- Ketidak-hadiran yang terlalu sering menyebabkan kurangnya partisipasi dalam bekerja. - Kurang fokus dan teliti dalam pekerjaan.	Rendahnya kualitas kehidupan pekerjaan
Kepuasan Kerja	- Pemotongan gaji akibat adanya minus pada pencatatan penjualan. - Hubungan antar rekan kerja yang sering tidak harmonis.	Kurang puas terhadap pekerjaan

Sumber: Karyawan PT Indomarco Prismatama, 2024

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan maka diperoleh informasi mengenai perilaku OCB. Karyawan sudah melaksanakan pekerjaan

sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, namun ketika salah seorang karyawan tidak dapat hadir maka karyawan lain yang sedang bertugas akan ikut melaksanakan pekerjaan lainnya yang bukan tanggung jawabnya. Hal ini berdampak pada karyawan lain akan sering menghadapi lembur dan mengalami kelelahan dalam bekerja. Dengan demikian hal tersebut dapat memicu terjadinya penurunan sikap atau perilaku menolong sesama karyawan.

Berkaitan dengan QWL diperoleh informasi bahwa semua karyawan harus memiliki partisipasi kerja untuk mendapatkan kualitas pekerjaan yang baik dalam mencapai kesempatan untuk maju. Perusahaan selalu menginginkan agar karyawan dapat meningkatkan pekerjaannya dan partisipasi dalam bekerja sehingga memperoleh kesempatan untuk promosi dan pemberian *reward*. Dalam hal ini tentunya perusahaan akan menilai seberapa baik capaian kerja karyawan yang kemudian akan menjadi pertimbangan perusahaan untuk memberikan promosi tersebut. Namun sering ditemui ketidak-hadiran yang terlalu sering menyebabkan kurangnya partisipasi dalam bekerja serta penurunan semangat kerja karyawan yang menyebabkan fokus dan ketelitian pada pekerjaannya terganggu dan menyebabkan adanya kesalahan yang sering terjadi dalam menyusun laporan kerja.

Selanjutnya berkaitan dengan kepuasan kerja diperoleh informasi bahwa karyawan dituntut agar memiliki hubungan antar rekan kerja yang baik. Terjalinnnya hubungan kerja yang baik akan menghasilkan kerja sama dan komunikasi yang lancar sehingga memudahkan karyawan dalam mencapai tujuan. Namun di PT Indomarco Prismatama terdapat hubungan antar rekan kerja yang

sering tidak harmonis yang terjadi akibat kesalahpahaman maupun miskomunikasi yang mengakibatkan kerja sama tim tidak berjalan dengan baik dan menghambat penyelesaian pekerjaan. Hal ini pula akan berdampak pada pekerjaan lainnya seperti adanya pemotongan gaji atau penghasilan karyawan akibat adanya minus pencatatan penjualan harian.

Penelitian yang dilakukan oleh Asmawati et al. (2024), Hidayah & Hendarsjah (2021) dan Suriyana et al. (2020) menemukan bahwa QWL tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Nurakhim (2019), Prayuda (2023), dan Mundung (2021) menyimpulkan bahwa QWL berpengaruh langsung positif terhadap OCB. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Putra et al. (2023), Riska & Idrus (2024) dan Irnandi et al. (2023) menemukan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap OCB. Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Hidayat & Lukito (2020), Astri & Hayati (2024) serta Rostiawati (2020) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif dari kepuasan kerja terhadap OCB. Dengan demikian, terjadi ketidak-konsistenan dari penelitian yang telah dilakukan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan.

Berdasarkan masalah dan fenomena yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Quality of Work-Life* dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan PT Indomarco Prismatama (Studi Pada Karyawan Indomaret Kecamatan Ilir Barat I)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh *quality of work life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT Indomarco Prismatama?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT Indomarco Prismatama?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh *quality of work life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT Indomarco Prismatama.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT Indomarco Prismatama.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai referensi dan informasi di bidang manajemen sumber daya manusia terkait pengaruh *quality of work life* dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) karyawan serta dapat menjadi sebuah acuan pertimbangan untuk peneliti di masa mendatang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajer PT Indomarco Prismaatama mengenai hubungan antara *quality of work life* dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Ahmadi, P., Forouzandeh, S., & Kahreh, M. S. (2010). The relationship between ocb and social exchange constructs. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 19, 107–120.
- Amelia, A. (2024). Pengaruh Quality of Work Life, Kompensasi , dan Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan KSP Maju Bersama Jaya Magelang. *Populer: Jurnal Penelitian Manajemen*, 3(2), 43–55.
- Amsyakho, N. A. L. R., & Pujianto, W. E. (2023). The Influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on The Quality of Work Life and Employee Performance. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 37–47.
- Astri, & Hayati, I. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Baitulmaal Muamalat Medan. *Jurnal Ekonomi, Ekuangan & Bisnis Syariah*, 6(1), 876–889. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i1.3515>
- Aulia, R., & Lukito, H. (2024). The influence of Quality of Work Life and Knowlesdge Management on Organizational Citizenship Behavior with Job Satisfaction as a Mediating Variable (Study on DPRD Secretariat West Pasaman Regency). *Jurnal Mantik*, 8(1).
- Cascio, Wayne F. (2013). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*. New York: McGraw Hill
- Cahyo, A. N., Prasetyo, I., & Utari, W. (2023). Persepsi Dukungan Organisasional dan Kualitas Hidup Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Work Engagement Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(3), 14–27.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An Interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874–900. <https://doi.org/10.1177/0149206305279602>
- Elstad. E., Christophersen, K. A., Turmo A. (2011). *Social Exchange Theory as An Explanation of Organizational Citizenship Behaviour Among Teachers*. *International Journal of Leadership in Education*. 14(1), 405-421.
- Farobi, O. Al, Guntara, Y., & Ilham, B. (2024). Pengukuran Organizational Citizenship Behavior : Kepuasan Kerja, Kompetensi dan Kepemimpinan (Studi Literature Review) Measuring Organizational Citizenship Behavior : Job Satisfaction , Competence and Leadership (Literature Review Study).

JICN : Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara, 1(1), 160–166.

- Fatril, R., Bayu, R., Cira, R., & Fitri, H. (2022). Pengaruh Servant Leadership dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Dinas Pendidikan Kota Padang. *Journal of Law and Economics*, 1(1), 21–31.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate: Dengan Program IBM SPSS 25. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R. W. & Moorhead, Gregory. (2014). Perilaku Organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi: Edisi 9. Penterjemah: Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat
- Handoko, T. H. (2020). Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia. Edisi ke-2. BPFE Yogyakarta
- Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hastuti, N. T., & Wibowo, U. D. A. (2021). Pengaruh Quality of Work Life (QWL) dan Organizational Commitment (OC) Pada Perawat Tetap. *PSIPHHONI*, 2(1), 31–38.
- Hidayah, N., & Hendarsjah, H. (2021). The Impact of Quality of Work Life (QWL) and Work Motivation on The Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Job Satisfaction as a Mediating Variables. *JPPI: Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 7(3), 499–506.
- Homans, G. C. (1958). Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6), 597–606. <https://doi.org/10.1086/222355>
- Irnandi, A., & Wardhani, R. K. (2023). Pengaruh Komitmen, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai. *Target : Jurnal Manajemen Bisnis Vol*, 5(2), 219–228. <https://doi.org/10.30812/target.v5i2.3458>
- Isrok, & Yuliansyah, M. F. (2024). The Effect of Reward and Quality of Work Life On Organizational Citizeship Behavior (OCB) at PT GMF Aersia. *Jurnal Comparative: Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 279–291. <https://doi.org/10.31000/combis.v6i1.11368>
- Kaligis, G. J., Trang, I., Saerang, R., Kerja, K. K., Karir, P., & Dan, H. D. (2022). Kualitas Kehidupan Kerja, Pengembangan Karir, Harga Diri dan Dampaknya Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT Bank Sulutgo Cabang Tomohon. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1857–1868.
- Legowo, A., & Soliha, E. (2022). Kualitas Kehidupan Kerja, Employee Engagement, dan Resistance to Change Terhadap Organizational Citizenship

- Behavior. *Jurnal Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 19(2), 103–124.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence Based Approach*. New York: McGrawHill Education.
- Locke, E. A. dan Latham, G.P. (1990). *A Theory of Goal Setting & Task Performance*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Locke, E. A. dan Latham, G.P. (1996), “Goal Setting Theory : An Introduction. Dalam Steers, Porter, dan Bigley”, *Motivation and Leadership at Work*, 95-121. New York : McGraw-Hill Companies. Inc.
- Magdalena, A., Hermawati, A., & Zulkifli. (2022). Analisis Pengaruh Quality of Work Life Terhadap Kinerja yang Di Mediasi Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada Pegawai Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(3).
- Mangkunegara, A. P. (2021) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-14. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mitchell, T. R. & Daniels, D. (2003). *Handbook of Psychology: Volume 12, Industrial And Organizational Psychology*. editor-in-chief Weiner, I.B. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Mundung, B. I. (2021). Work Motivation and Quality of Work Life : Its Impact on Organizational Citizenship Behavior of Regional Government Office Employees of North Minahasa Regency. *International Journal of Applied Business and International Management (IJABIM)*, 6(2), 68–80.
- Nawawi, H. (2016). “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Cetakan Ke-9. Penerbit. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ningsih, T., Syarif, M., Elmas, H., & Rahajeng, Y. (2024). Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. *JUMAD : Journal Management, Accounting and Digital Business*, 2(1), 71–80.
- Nurakhim, B. (2019). Pengaruh Penghargaan Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dosen Pascasarjana Politeknik Angkatan Laut Di Seskoal Jakarta. *ALIANSI : Jurnal Manajemen & Bisnis*, 14(2), 1–10.
- Organ, D. W. and McFall, J. B. (2004). Personality and citizenship behavior in organizations, in Smith, B.S.D.B. (Ed.), *Personality and Organizations*, Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, pp. 291-316
- Organ D. W. Podsakoff, P. M. and MacKenzie, S. B. (2006), *Organizational Citizenship Behavior: It's Nature, Antecedents and Consequences*, Sage,

Thousand Oaks, CA.

- Organ, D. W. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Paramitha, L. D., & Rijanti, T. (2022). Pengaruh Quality Of Work Life dan Employee Engagement terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Moderasi Resistance To Change (Studi Pada Pegawai Dinas Pendidikan Kota Semarang). *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 200–217.
- Prayuda, R. Z. (2023). Pengaruh Green Human Resource Management, Quality of Work Life, Job Satisfaction Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Social, Policy and Law (IJOSPL)*, 4(5), 11–16.
- Putra, M. T., Indartini, M., & Rohmatiah, A. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen, Dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB). *EKOMAKS: Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 13(2011), 374–382.
- Riska, M., & Idrus, I. (2024). *Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Reward Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan BPS Kota Parepare*. 5, 144–150.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour)* (Buku 2. Ed). Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., dan Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Jakarta. Salemba Empat.
- Rostiawati, E. (2020). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Alumni Diklat Kepemimpinan Tingkat IV di Provinsi Banten*. 16(1), 69–90.
- Rulianti, E., & Pardede, R. H. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour. *E-QIEN: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 342–350.
- Sanjaya, F. N., Sulistyawati, N. L. K. S., & Kalpikawati, I. A. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. *Journal of Hospitality Accomodation Management*, 3(2), 174–184. <https://doi.org/10.52352/jham.v3i2.1509>
- Sari, D. N., & Hidayat, W. (2023). Pengaruh Kompetensi Guru dan Komitmen Profesionalisme Guru Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di SDN 3 Sungailiat. *Jurnal Ilmiah Publicio*, 5(2).
- Sedarmayanti. 2018. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju

- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soetjipto, H. N. (2017). *Quality of Work Life: Teori dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit K-Media.
- Stephanie, B. J., Lengkong, V. P. K., & Tampenawas, J. L. A. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja, Kompensasi dan Promosi Jabatan Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado. *Jurnal EMBA*, 12(1), 849–859.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Edisi Kedua Cetakan Ke-2. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Suriyana, N., Wijaya, R. A., & Kumbara, V. B. (2020). Pengaruh Tingkat Quality of Work Life (QWL), dan Knowledge Management Terhadap Organizing Citizenship Behavior (OCB) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Graindo Mediatama. *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(2), 548–559. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Susilawati, E., & Amin, S. (2021). Increasing Organizational Citizenship Behavior Through Quality of Work Life and Organizational Commitment. *AFEBI Management and Business Review (AMBR)*, 45–58.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-9. Jakarta: Kencana
- Wirawan. (2014). *Teori Kepmimpinan: Ilmu Perilaku*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Wirawan. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- 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). *JEAMI: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen Indonesia*, 2(01), 1–15.