

THE EFFECT OF COMPLEXITY IN ORGANIZATION AND JOB INVOLVEMENT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) OF PRIMARY SCHOOL TEACHERS IN DUREN SAWIT SUB DISTRICT

SEPTIANA IKA NINGTYAS

Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Indraprasta PGRI

Email : septiana_ningtyas@yahoo.com

Abstract

The objective of this research was to understand the effect of complexity in organization and job involvement on OCB. It was a quantitative research was conducted in seven schools located in Duren Sawit Sub District, East Jakarta. The research uses a survey method with path analysis was applied in testing hypothesis. It was conducted to 70 teachers at Primary School as the respondents which were selected in a simple random way. The result of this study are : (1). There is a positive direct effect of complexity in organization on OCB. (2). There is a positive direct effect of job involvement on OCB, and (3). There is a positive direct effect of complexity in organization on job involvement.

Keywords : *complexity in organization, job involvement, organizational citizenship behavior (OCB).*

PENDAHULUAN

Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya salah satunya bergantung kepada perilaku anggota organisasi yang bersedia melakukan pekerjaan melebihi tugas pokok yang seharusnya,. Dengan kata lain anggota organisasi tersebut berinisiatif untuk melakukan peran ekstra selain deskripsi tugas pokoknya.dalam upayanya mencapai tujuan organisasi. Sebuah organisasi yang ingin sukses haruslah memiliki anggota yang juga turut serta berperan aktif dalam pencapaian kesuksesan tersebut seperti bersedia untuk melakukan kerja ekstra di luar tugas atau melakukan pekerjaan melebihi apa yang seharusnya. Dalam dunia pendidikan yang semakin berkembang setiap waktunya dimana tugas dilaksanakan secara berkelompok dan membutuhkan tingkat fleksibilitas yang tinggi, setiap orang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan, ritme kerja dan lain sebagainya sehingga sekolah membutuhkan guru-guru yang mampu berpikir dan bertindak cepat serta bersedia melakukan tugas di luar deskripsi kerjanya.

Dari beberapa temuan dapat dilihat bahwa guru SD Negeri di kecamatan Duren Sawit masih banyak guru yang belum kompeten dalam mengajar dalam artian belum mampu melakukan tugas pokoknya secara optimal apalagi menyentuh kepada tugas-tugas di luar deskripsi kerjanya atau tugas *extra role*. Adapun beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya OCB guru SD Negeri di kecamatan Duren Sawit diantaranya : 1) Masih banyaknya guru yang hanya melakukan tugas pokoknya saja, 2) Kurang terbuka terhadap pembaruan dan pengalaman 3) Kurang kompetennya beberapa guru dalam bidang ajarnya. Beberapa fakta yang dipaparkan diatas mengungkap bahwa guru masih berkutat untuk mampu mengerjakan tugas pokoknya saja dan masih sedikit yang bersedia menyentuh kepada tugas-tugas di luar tanggung jawabnya. Padahal demi mencapai kemajuan dan tujuan organisasi juga perlu didukung oleh perilaku kerja *extra role* atau yang biasa dikenal dengan OCB.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya OCB guru SD Negeri di kecamatan Duren Sawit penelitian ini dibatasi hanya pada pengaruh kompleksitas organisasi dan keterlibatan kerja terhadap OCB guru SD Negeri di kecamatan Duren Sawit.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Kinicki dan Fugate (2012:163) "*Organizational Citizenship Behaviour (OCBs) consist of employee behaviours that are beyond the call of duty.*" Dalam pandangan mereka OCB diartikan sebagai perilaku pegawai yang berada di luar panggilan tugas. OCB merupakan suatu perilaku dimana seseorang dengan kerelaannya untuk bekerja diluar apa yang diharapkan organisasi, hal ini tidak terikat pada perjanjian awal dimana ketika orang tersebut bekerja melainkan keinginan tulus dan niat yang baik dari anggota organisasi. Dalam pandangan Schnake,(1997:57) "*OCB is behavior that goes beyond the formal requirement of a job.*" diartikan bahwa OCB adalah perilaku yang melampaui persyaratan formal pekerjaan. Pendapat ini secara implisit menyatakan bahwa OCB merupakan perilaku positif seorang pegawai yang berada di luar tanggung jawab utama pekerjaannya, dan perilaku itu sangat bermanfaat terhadap kinerja dan kemajuan organisasi. Perilaku tersebut sangat sejalan dengan pernyataan Rurkkhum (2012:52) yaitu : *Individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and that in the aggregate promotes the effective functioning of the organization. By discretionary, we mean that the behavior is not an enforceable requirement of the role of the job description, that is, the clearly specifiable terms of the person's employment contact with the organization; the behavior is rather a matter of personal choice, such that its omission is not generally understood as punishment.* OCB merupakan perilaku individu di luar tugas formal organisasi, dan tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh system penghargaan formal, dan bahwa dalam keseluruhan mempromosikan fungsi efektif dari organisasi. Dengan kebijaksanaan, tidak berarti bahwa perilaku yang dilakukan bukan merupakan persyaratan dilaksanakan peran dari deskripsi pekerjaan, tetapi merupakan aturan jelas interaksi karyawan dengan organisasi, perilaku tersebut merupakan bersifat personal, seperti kelalaian yang umumnya tidak dipahami sebagai hukuman.

Selanjutnya OCB dikemukakan oleh Mc Shane dan Glinow (2010:17) yang menyatakan bahwa, "*Organizational Citizenship Behaviour (OCBs) various forms of cooperation and helpfulness to others that support the organization's, social and psychological context.*" Dalam hal ini OCB merupakan beragam bentuk kerjasama dan pertolongan terhadap orang lain yang mendukung terhadap situasi sosial dan psikologis organisasi. Colquitt dan kawan-kawan (2013:45) mendefinisikan bahwa OCB adalah "*OCB is defined as voluntary employee activities that may or may not be rewarded but contribute to the organization by improving the overall quality of the setting in which work takes place*". OCB adalah sebagai perilaku sukarela karyawan yang mungkin ataupun tidak dihargai tetapi memberi kontribusi kepada organisasi dengan meningkatkan kualitas dalam pekerjaan yang terjadi. Kemudian Ivancevich (2008:460) mengungkapkan "*there are several types of OCBs, including: (1) helping behavior, (2) sportsmanship, (3) organizational loyalty, (4) organizational compliance, (5) individual initiative, (6) civic virtue, (7) self-development.*" Pendapat dapat diartikan bahwa terdapat beberapa bentuk OCB, di

antaranya: (1) perilaku menolong, (2) sikap sportif, (3) kesetiaan pada organisasi, (4) kepatuhan pada organisasi, (5) inisiatif individu, (6) kesetiakawanan bermasyarakat, (7) pengembangan diri.

Berdasarkan uraian konsep di atas disintesis bahwa *OCB* adalah perilaku yang dilakukan oleh anggota dalam organisasi untuk mampu bertindak melebihi tugas pekerjaan mereka didasarkan atas kesukarelaan, keikhlasan serta keinisiatifan dari masing-masing anggota organisasi tersebut untuk menjalankan fungsi organisasi secara efektif dengan indikator : (1) tindakan membantu orang lain, (2) tindakan taat terhadap peraturan organisasi, (3) tindakan sportif, (4) tindakan menghormati orang lain, (5) tindakan tanggung jawab dan profesionalisme.

Kompleksitas Organisasi

Menurut Richard H.Hall (2010:51), *“complexity is one of the first thing that hits a person entering any organization except the simplest: division of labor, job titles, multiple division and hierarchical levels are usually immediately evident.”* Kompleksitas adalah salah satu dari yang pertama yang membawa seseorang untuk masuk atau tergabung dalam organisasi yang paling sederhana di mana di dalamnya terdapat divisi untuk para buruh, jabatan, beragam divisi dan level hirarki cepat. Sedangkan menurut Ivancevich (2008:460), *“complexity is a dimension of organizational structure that refers to the numbers of different jobs and/or units within an organization.”* Ivancevich mengatakan kompleksitas diartikan sebagai sebuah dimensi dari struktur organisasi yang merujuk pada beberapa perbedaan pekerjaan atau unit kerja di dalam sebuah organisasi. Manson (2002:51) menyatakan pendapatnya tentang kompleksitas organisasi, beliau mengatakan, *“complexity is defined as the measure of heterogeneity or diversity in internal and environmental factors such as departments, costumers, suppliers, socio-politics and technology.”* Kompleksitas diartikan untuk mengukur heterogenitas atau keberagaman dalam faktor internal maupun lingkungan seperti departemen-departemen, para konsumen, suplier, sosial politik dan teknologi.

Dari beberapa deskripsi konsep di atas maka dapat disintesis kompleksitas organisasi adalah differensiasi yang ada dalam organisasi dengan perbedaan pekerjaan, jabatan dan tanggung jawab dengan indikator : (1) keragaman tugas, (2) ketergantungan pekerjaan antara satu dengan yang lain, (3) pembagian tugas berdasarkan tingkat pendidikan.

Keterlibatan Kerja

Menurut Robbins and Coulter (2013:405) mengartikan keterlibatan kerja sebagai: *“job involvement is the degree to which an employee identifies with his or her job, actively participates in it, and considers his or her job performances to be important to his or her self worth. Employess with a high level of job involvement strongly identify with and really care about the kind of work they do.* Robbins mengemukakan bahwa keterlibatan kerja adalah derajat dimana seorang pegawai mengenali pekerjaannya dan secara aktif berpartisipasi dan mempertimbangkan performa kerjanya untuk kepentingan dirinya sendiri. Seorang individu yang memiliki keterlibatan kerja yang cukup tinggi lebih mengidentifikasi dirinya terhadap pekerjaan yang diamanahkan kepadanya dan menganggap pekerjaan sebagai hal yang penting dalam kehidupannya. Robbins (2013:75) pun menambahkan keterlibatan kerja adalah, *“job involvement measures the degree to*

which people identify psychologically with their job and consider their perceived performance level important to self-worth.” Maksudnya keterlibatan kerja mengukur tingkatan seseorang untuk mengidentifikasi kondisi psikologis terhadap pekerjaannya dan sebagai pertimbangan dalam mengukur performa kerja mereka pada tingkat tertentu. Ditambahkan juga oleh Kreitner (2010:169) yang mengutip dari teori Kottler juga mengatakan, *“job involvement is defined as the degree to which one is cognitively preoccupied with, engaged in and concerned with one’s present job.”* Keterlibatan kerja diartikan sebagai tingkatan seseorang yang secara kognitif menyibukkan diri, terlibat dalam dan berkaitan dengan pekerjaan orang tersebut. Disini dimaksudkan ialah seorang individu yang memiliki keterlibatan kerja tinggi akan menunjukkan solidaritas yang tinggi terhadap organisasi.

Dari beberapa deskripsi konsep di atas maka dapat disintesis keterlibatan kerja adalah kesediaan pegawai untuk berlaku loyal terhadap pekerjaannya yang ditandai dengan pegawai memiliki kepedulian yang tinggi terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya dengan indikator : (1) Partisipasi dalam pekerjaannya, (2) Menunjukkan bahwa pekerjaan ialah hal yang utama, (3) Terlibat aktif dalam pekerjaannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh langsung; (1) kompleksitas organisasi terhadap OCB, (2) keterlibatan kerja terhadap OCB, dan (3) kompleksitas organisasi terhadap keterlibatan kerja. Penelitian menggunakan metode survey dengan pendekatan teknik analisis jalur. Penelitian ini dilakukan tiga bulan yaitu bulan pada bulan November 2014 sampai dengan Januari 2015. Penelitian dilaksanakan di SD Negeri yang berada di kecamatan Duren Sawit. Populasi terjangkau penelitian ini sejumlah 230 guru PNS. Sampel penelitian sebanyak 75 orang. Analisa data untuk pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan teknik analisis jalur, yaitu teknik yang diterapkan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel-variabel penelitian. Sebelum dilaksanakan analisis jalur, uji signifikansi regresi dan uji linearitas regresi sebagai prasyarat uji statistik dilakukan pengujian penormalan data dari masing-masing variabel penelitian dengan Uji-Liliefors, Statistik inferensial digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh antar variabel dengan menggunakan tehnik analisis jalur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kompleksitas Organisasi terhadap OCB

Dari hasil pengujian hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif kompleksitas organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,408 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,287. Ini memberikan makna kompleksitas organisasi berpengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Didukung oleh teori tentang pengaruh kompleksitas organisasi dengan OCB seperti yang dinyatakan Richard Hall (2002:50) yang menyatakan, *“The term “complex organization” describe the subject matter of this entire book and indeed is the tittle of several important works. In this section we will look carefully at the concept of complexity, noting what it is and what are its source and its consequences. From this examination it should become clear that the complexity of*

an organization has major effects on the behavior of its member.” Istilah organisasi kompleks menjelaskan persoalan mendasar dari buku ini dan memang hal ini cukup penting. Dalam hal ini kita akan melihat lebih teliti dari konsep kompleksitas, tercatat apa ini dan apa itu yang akan menjadi sumber serta konsekuensinya. Dari pemeriksaan ini seharusnya menjadi jelas bahwa kompleksitas yang ada pada organisasi memiliki dampak yang utama bagi perilaku anggota-anggotanya.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan OCB pada guru SD Negeri melalui kompleksitas organisasi adalah karena organisasi merupakan satu kesatuan yang cukup kompleks dengan beragam divisi, beragam tipe pekerjaan, beragam tugas dan tanggung jawab namun keseluruhan keanekaragaman tersebut berada dalam satu organisasi untuk itulah pentingnya peran OCB ialah untuk saling membantu antara divisi satu dengan divisi yang lain apabila pekerjaannya telah selesai, demikian juga guru saling bekerja sama antar satu tim, menyelesaikan pekerjaan sebelum waktu yang ditentukan sehingga ia dapat mengerjakan tugas lainnya dan lain sebagainya. Peranan ekstra role dari seorang guru dibutuhkan, selain adanya saling penyesuaian antara masing-masing guru serta tugas-tugas yang ada dapat diselesaikan tepat pada waktunya dengan adanya saling kolaborasi dan koordinasi antara guru yang satu dengan yang lain dengan begitu tujuan organisasi dapat tercapai tepat pada waktunya. Dengan demikian terdapat pengaruh langsung positif dari kompleksitas organisasi terhadap OCB.

Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap OCB.

Dari hasil pengujian hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif keterlibatan kerja terhadap OCB dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,443 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,341. Ini memberikan makna keterlibatan kerja berpengaruh langsung terhadap OCB.

Didukung oleh teori tentang pengaruh keterlibatan kerja terhadap OCB seperti yang dinyatakan oleh Robbins (2013:13) yang menyatakan “*high levels of both job involvement and psychological empowerment are positively related to organizational citizenship and job performance.*” Menurutnya keterlibatan kerja secara positif berpengaruh terhadap perilaku individu dalam organisasi dan juga kualitas kerjanya, hal ini menunjukkan bahwa seseorang yang memiliki kemauan untuk terlibat dalam suatu pekerjaan dalam organisasinya maka cenderung akan memiliki rasa tanggung jawab serta kepekaan yang tinggi pula terhadap suatu pekerjaan.

Dalam organisasi sekolah, guru-guru yang diperhatikan tingkat kesejahteraannya, dihargai setiap prestasinya, seperti misalnya diberikan penghargaan kepada guru yang telah berprestasi baik berupa pujian, tunjangan hingga promosi kemudian dengan suasana kerja yang nyaman, kondusif, hubungan yang harmonis antar sesama rekan guru sehingga guru tersebut memiliki rasa memiliki terhadap sekolah sehingga guru pun memberikan loyalitas penuh terhadap sekolah, bersedia melakukan pekerjaan melebihi apa yang diharapkan melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati dan memberikan hasil yang terbaik semata-mata demi kemajuan sekolah. Guru yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi terhadap sekolah maka secara tidak langsung tingkat OCB gurunya pun meningkat, hal ini terlihat dari bagaimana guru melakukan kegiatan pembelajaran dengan efektif serta melakukan hal-hal yang inovatif untuk memberikan pembaruan dalam metode mengajar sehingga siswa yang diajar menjadi lebih paham terhadap materi yang disampaikan. Guru yang memiliki OCB yang tinggi akan lebih lama untuk

tetap di sekolah setelah jam pelajaran selesai untuk menyelesaikan tugasnya ataupun memperkaya pengetahuannya dan mempersiapkan diri untuk pembelajaran selanjutnya dengan berinovasi dan menggunakan ide-ide kreatif dalam setiap metode pembelajaran yang dilakukan. Dengan demikian terdapat pengaruh langsung positif dari keterlibatan kerja terhadap OCB.

Pengaruh Kompleksitas Organisasi terhadap Keterlibatan Kerja

Dari hasil pengujian hipotesis ketiga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif kompleksitas organisasi terhadap keterlibatan kerja dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,354 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,354. Ini memberikan makna kompleksitas organisasi berpengaruh langsung terhadap keterlibatan kerja.

Didukung oleh teori tentang pengaruh kompleksitas organisasi terhadap keterlibatan kerja seperti yang dinyatakan oleh Mayle (2006:113) yang menyatakan *“job involvement is accomplished through extensive use the teams. Teams are often appropriate in complex organizations. Teams in this environment require training to deal with added complexity organization so that is why job involvement effected with organization complexity.”* Maksudnya adalah keterlibatan kerja dicapai melalui penggunaan ekstensif tim. Tim lebih tepat ditujukan bagi organisasi yang kompleks. Tim dalam lingkungan ini membutuhkan pelatihan untuk menangani kompleksitas dalam organisasi jadi karena itu keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kompleksitas organisasi.

Sebuah sekolah dimana memiliki struktur organisasi yang cukup rumit dimana terdiri juga dari bagian bagian dengan jabatan yang berbeda, analisis kerja yang berbeda, deskripsi kerja yang berbeda serta tanggung jawab yang berbeda pula. Hal ini juga yang menyebabkan timbulnya koordinasi antara satu dengan yang lain dalam menghadapi pekerjaan.

Keterlibatan kerja disini berperan penting dimana dengan perbedaan jabatan, perbedaan deskripsi pekerjaan serta perbedaan tanggung jawab, sehingga membentuk suatu organisasi yang kompleks dan sebuah organisasi yang dinamis dan kompleks pastilah memiliki keberagaman tugas dan memerlukan penyesuaian serta ritme kerja yang cepat karenanya perlu adanya koordinasi tim yang solid dan juga keterlibatan para guru untuk bersikap loyal, mencintai apa yang ia kerjakan, bersikap ikhlas menyerahkan segenap waktu, tenaga serta pemikirannya guna mengoptimalkan pekerjaannya serta mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian terdapat pengaruh langsung positif dari kompleksitas organisasi terhadap keterlibatan kerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisa dan kajian dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: (1) Kompleksitas organisasi berpengaruh langsung positif terhadap OCB guru SD Negeri di kecamatan Duren Sawit. Kompleksitas yang baik akan mengakibatkan peningkatan OCB. (2) Keterlibatan kerja berpengaruh langsung positif terhadap OCB guru SD Negeri di kecamatan Duren Sawit. Keterlibatan kerja yang tinggi akan mengakibatkan peningkatan OCB guru. (3) Kompleksitas organisasi berpengaruh langsung positif terhadap keterlibatan kerja guru SD Negeri

di kecamatan Duren Sawit. Kompleksitas organisasi yang baik akan mengakibatkan peningkatan keterlibatan kerja.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian dapat dirumuskan beberapa saran (1) Bagi Kepala Sekolah sebagai pemimpin tertinggi sekaligus contoh bagi para guru agar mampu membimbing, mengarahkan serta meningkatkan tanggung jawab serta rasa kepemilikan yang tinggi terhadap sekolah dan sikap peduli terhadap profesi guru, menciptakan sistem penghargaan yang mampu memotivasi kinerja para guru, memperhatikan kesejahteraan para guru serta membuat suasana kerja yang nyaman, harmonis, serta kondusif sehingga mampu mendorong para guru untuk bersedia memberikan loyalitasnya dan melakukan tugas melebihi tugas formalnya sebagai guru. (2) Bagi para guru SD Negeri di kecamatan Duren Sawit agar memandang bahwa dalam melaksanakan tugasnya sebagai guru harus memiliki motivasi internal serta kecintaan terhadap pekerjaan yang dijalani, sehingga guru dapat merasakan adanya ketulusan dan keikhlasan terhadap profesi, tanggung jawab serta kepemilikan yang akan mendorong dirinya untuk melakukan pekerjaannya sebaik mungkin serta melebihi tugas formalnya. Sikap seperti inilah yang akan melahirkan guru yang memiliki perilaku OCB yang tinggi. (3) Bagi para peneliti lain agar penelitian ini dapat dijadikan rujukan dalam penelitian lanjutan terkait dengan OCB guru karena ruang lingkup penelitian ini terbatas pada kompleksitas organisasi dan keterlibatan kerja guru.

Ucapan Terima Kasih :

Dalam penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan yang tulus dari berbagai pihak oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dwi Deswary, M.Pd, sebagai Ketua Prodi Manajemen Pendidikan S2 Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Matin, M.Pd, sebagai sekretaris Prodi MP S2 Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof. Dr. Muchlis R Luddin, MA, sebagai Pembimbing I bagi penulis.
4. Dr. Neti Karnati, M.Pd, sebagai Pembimbing II bagi penulis.
5. Kepala SD Negeri di kecamatan Duren Sawit atas segala bantuan yang diberikan selama penelitian.
6. Kepada ayahanda Bambang Sutrisno, S.Sos dan Ibunda Erna Budiningrum atas segala dukungan dan do'anya yang selalu mengiringi peneliti.
7. Seluruh dosen dan staf administrasi di PPs Universitas Negeri Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

Angelo Kinicki dan Mel Futage, *Organizational Behaviour; Key Concept, Skills and Best Practic*. New York:McGraw-Hill, 2012

Colquitt, Jason A, Jeffery A. Lepine dan Michael J. Wesson. *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York: McGraw-Hill/Irwin, 2009.

Conway and Guest, *The SAGE handbook of Organizational Behaviour*.
London:Sage Publications Ltd, 2008

Hall H. Richard, *Organizations:Structure, Processes and Outcomes* eight
edition,Nancy Robert:USA, Prentice Hall, 2002

Ivancevich, John M., Robert Konopaske., dan Matteson. *Organizational
Behavior and Management*. New York: Mc Graw-Hill, 2008.

Kreitner, *Organizational Behavior*,New York: The McGraw-Hill Companies,Inc,
2010.

Luthans, Fred, *Organizational Behavior: An evidence Based Approach*. New
York: McGraw-Hill Irwin, 2011.

Manson Claire, *Understanding individual, group and organizational
behavior*:USA, Prentice Hall, 2002

Mathis R. Robert & Jackson, *Organizational Behaviour 9th edition*, USA: Published
by Prentice Hall, 2005

McShane, Steven L., dan Mary Ann Von Glinow. *Organizational behavior:
Emerging knowledge and practice for the real world*. New York:
McGraw-Hill/Irwin, 2010.

Newstrom, John W, dan Keith Davis. *Organizational Behavior: Human
Behavior at Work*. New York: McGraw Hill/Irwin, 2002.

Paul E. Spector, *Industrial and Organizational Psychology:Research and Practise*.
New York:John Willey & Sons, Inc, 2000

Robbins P. Stephen and Timothy A.Judge, *Organizational Behavior, Upper saddle
river* New Jersey:Pearson Education, 2013

Srivasta S.K, *Organizational Behavior and Management first edition*, New Delhi:
Sarun & Sons: Ansari Road, Darya Gani 2005

Suthinee Rurkkhum, *The Relationship between Employee Engagement and
Organizational Citizenship Behavior in Thai Organizations*, Dissertation,
The Universiry of Minnesota, 2010