

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari tinjauan teori dan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan regresi berganda dengan bantuan aplikasi *SPSS Versi 25.0*, mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan dan keterlibatan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi (studi pada karyawan non PNS PUSAIR Kota Bandung) didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Gambaran karakteristik pekerjaan karyawan non PNS PUSAIR Kota Bandung yang diukur melalui dimensi keahlian yang bervariasi, identitas tugas, signifikansi tugas, kemandirian dan umpan balik, berada dalam kategori cukup. Hal ini berarti pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dirasa telah cukup berkarakteristik. Dimensi secara berurutan berdasarkan skor paling tinggi adalah identitas tugas, keahlian yang bervariasi, umpan balik, signifikansi tugas dan kemandirian.
2. Gambaran keterlibatan kerja karyawan non PNS PUSAIR Kota Bandung yang diukur melalui dimensi partisipasi kerja, keikutsertaan dan kerjasama, berada dalam kategori cukup. Hal ini berarti tingkat keterlibatan karyawan dalam kerja dirasa telah cukup. Dimensi secara berurutan berdasarkan skor paling tinggi adalah kerjasama, partisipasi kerja dan keikutsertaan.
3. Gambaran perilaku kewargaan organisasi karyawan non PNS PUSAIR Kota Bandung yang diukur melalui dimensi perilaku membantu orang lain, kehati-hatian, sportivitas, kesopanan, dan kebijaksanaan warga, berada dalam kategori cukup. Dimensi secara berurutan berdasarkan skor paling tinggi adalah perilaku membantu orang lain, kesopanan, kebijaksanaan warga, sportivitas dan kehati-hatian.
4. Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan non PNS PUSAIR Kota

Bandung. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh koefisien determinasi yang menunjukkan besarnya pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap perilaku kewargaan organisasi yaitu berada pada kategori rendah, namun besaran pengaruh tersebut bernilai positif dan signifikan.

5. Keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan non PNS PUSAIR Kota Bandung. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa terdapat nilai koefisien determinasi yang menunjukkan besarnya pengaruh keterlibatan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi, yaitu berada pada kategori rendah, namun besaran pengaruh tersebut bernilai positif dan signifikan.
6. Karakteristik pekerjaan dan keterlibatan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan non PNS PUSAIR Kota Bandung. Hasil pengolahan data memperoleh nilai koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh karakteristik pekerjaan dan keterlibatan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi berada pada kategori rendah, namun besaran pengaruh tersebut bernilai positif dan signifikan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, implikasi dan saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kemandirian atau otonomi dari karakteristik pekerjaan menempati posisi yang terakhir, dengan demikian perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kemandirian karyawan dengan cara mulai memberikan tanggung jawab kepada para karyawannya, sehingga karyawan tidak hanya menunggu perintah tetapi telah bersedia melakukan pekerjaannya secara mandiri, yaitu dengan cara memberikan kesempatan pada karyawan untuk merencanakan pekerjaan yang harus mereka laksanakan termasuk skala prioritasnya.
2. Perusahaan diharapkan dapat membuat suatu acara yang terjadwal untuk melatih keikutsertaan karyawan dengan perusahaan, hal ini dikarenakan

dimensi keikutsertaan masih menempati posisi yang terakhir dalam keterlibatan kerja. Kegiatan seminar ataupun pelatihan dirasa kurang memberikan dorongan untuk ikut serta dalam setiap kegiatan perusahaan, untuk itu perlu dilatih melalui program-program yang menuntut kebersamaan antara seluruh anggota perusahaan. Adapun kegiatan yang disarankan yaitu berupa kegiatan *outbond*, *camp* bersama, ataupun kegiatan sosial bersama.

3. Terkait dengan masih lemahnya dimensi kehati-hatian dalam perilaku kewargaan organisasi, untuk meningkatkannya sebaiknya perusahaan memberikan semacam penghargaan untuk karyawan dengan kategori kehadiran tertinggi, jam kerja terpenuh, dan karyawan tepat waktu. Penghargaan tersebut akan menjadi dorongan tersendiri bagi karyawan untuk memiliki sikap kehati-hatian dalam bekerja.
4. Perlu diadakan penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi selain faktor karakteristik pekerjaan dan keterlibatan kerja, yaitu dengan menambahkan variabel moderasi dalam penelitian. Dengan demikian, diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam rangka meningkatkan kemajuan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2017). *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian* (Cetakan Ke). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Baldwin, T. T., Bommer, W. H., & Rubin, R. S. (2013). *Managing Organizational Behavior : What Great Managers Know & Do*. (P. Ducham, Ed.) (2nd ed.). New York: The McGraw-Hill Companies.
- Bougie, & Sekaran. (2013). *Research Methods for Business: A skill Building Approach*. New York City: John Wiley@Sons.
- Colquitt, J. A., Lepine, J. A., & Wesson, M. J. (2015). *Organizational Behavior : Improving Performance and Commitment in the Workplace* (Fifth Edit). New York: McGraw-Hill Education.
- Gujarati, N. D. (2012). *Dasar-dasar Ekonomika* (Buku 2 Edi). Jakarta: Salemba Empat.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Addison Wesley: Wesley Publishing Company, Inc.
- Hermawan, A. (2009). *Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT Grafindo.
- Kinicki, A., & Fugate, M. (2016). *Organizational Behavior : a Practical, Problem-Solving Approach* (First edit). New York: McGraw-Hill Education.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi, Organizational Behavior* (Edisi 9). Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi* (Edisi 10). Yogyakarta: ANDI.
- Maddala, G. S. (1992). *Introduction to Econometrics* (2nd Editio). New York: Macmillan Publishing Company.
- Maholtra, N. (2015). *Essentials of Marketing Research*. England: Pearson Education Limited.
- Misbahudin, & Hassan. (2013). *Analisis Data Pnelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Muhidin, S. A. (2011). *Dasar-dasar Metode Statistika*. (1st Ed, Ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Muhidin, S. A., & Sontani, U. T. (2010). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Muhidin, S. A., Suryadi, H. E., Sontani, U. T., Sarino, H. A., & Rasto. (2015). *Pedoman Operasional Penyusunan dan Pembimbingan Skripsi. Bandung: Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran*. Bandung: Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2016). *Fundamentals of Human Resource Management* (Seventh Ed). New York: McGraw-Hill Education.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. (T. Chandra, Ed.) (Edisi Revi). Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Riduwan. (2008). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan. (2004). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Depok: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi* (16th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Hasham, E. S. (2012). *Organizational Behavior*. (13th ed.). England: Pearson Education Limited.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS* (Cetakan Pe). Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Schuurman, J. (2011). *Job characteristics , health and satisfaction. Can satisfaction with social life overcome negative job traits?* Erasmus University, Rotterdam.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: a skill- Building Approach* (4th Ed). England: John Wiley & Sons, Inc. Retrieved from <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.1419.3126>
- Sontani, U. T., & Muhidin, S. A. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences (Illustrated)*. California: SAGE Publications Ltd.

- Sufren, & Natanael, Y. (2013). *Mahir Menggunakan SPSS secara Otodidak*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: ALFA.
- Tri Basuki, A., & Prawoto, N. (2016). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS & EVIEWS)* (1st ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian Untuk Tesis dan Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. (2013). *Perilaku dalam Organisasi* (Edisi ke-1). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Yuniarsih, T., & Suwatno. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan Ke). Bandung: Alfabeta.

Jurnal:

- Anggiani, M. (2017). Kajian Pemberdayaan Sumberdaya Manusia Kaitannya dengan Pembentukan Komitmen yang Kuat dalam Upaya Meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT X Cabang Bandung, 1–29.
- Ansel, M. F., & Wijono, S. (2012). Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Polisi, 5(2), 2012.
- Babcock-roberston, M. E., & Strickland, O. J. (2010). The Relationship Between Charismatic Leadership , Work Engagement , and Organizational Citizenship Behaviors. *The Journal of Psychology*, 144(3), 313–326.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging Concept in Occupational Health Psychology. *Work & Stress : An International Journal of Work , Health & Organisations*, 22(3), 187–200. <https://doi.org/10.1080/02678370802393649>
- Bangun, O., Supartha, I. W. G., & Subudi, M. (2017). Pengaruh Person-Job Fit dan Person-Organization Fit Terhadap Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior (OCB). *E-Journal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(5), 2071–2102.
- Basu, E., Pradhan, R. K., & Tewari, H. R. (2017). Impact of organizational

- citizenship behavior on job performance in Indian healthcare industries (The mediating role of social capital). *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(6), 780–796. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2016-0048>
- Belwalkar, S., Vohra, V., & Pandey, A. (2016). The Relationship between Workplace Spirituality, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors – An Empirical Study. *Social Responsibility Journal*. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/SRJ-05-2016-0096>
- Bienstock, C. C., Demoranville, C. W., & Smith, R. K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Services Marketing*, 17(4), 357–378. <https://doi.org/10.1108/08876040310482775>
- Bogler, R., & Somech, A. (2005). Organizational citizenship behavior in school : How does it relate to participation in decision making? *Journal of Educational Administration*, 43(5), 420–438. <https://doi.org/10.1108/09578230510615215>
- Brahmasari, I. A. (2009). Organization Citizenship Behavior (OCB) dan Isu Gender. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 5(2), 81–104.
- Darto, M. (2014). Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Peningkatan Kinerja Individu di Sektor Publik: Sebuah Analisis Teoritis dan Empiris. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(1), 10–34.
- Deckop, J. R., Mangel, R., & Cirka, C. C. (1999). Research Notes . Getting More Than You Pay For : Organizational Citizenship Behavior and Pay-For-Performance Plans. *Academy of Management Journal*, 42(4), 420–428. <https://doi.org/10.2307/257012>
- Ebrahimpour, H., Zahed, A., Khaleghkhah, A., & Bager, M. S. (2011a). A survey relation between organizational culture and organizational citizenship behavior . *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 1920–1925. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.373>
- Ebrahimpour, H., Zahed, A., Khaleghkhah, A., & Bager, M. S. (2011b). Procedia Social and a survey relation between organizational culture and organizational citizenship behavior . *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 1920–1925. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.373>
- Farh, J.-L., Podsakoff, P. M., & Organ, D. (2007). Accounting for Organizational Citizenship Behavior : Leader Fairness and Task Scope Versus Satisfaction. *Journal of Management*, 16(4), 705–721.

- Gunawan, I. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Guru Sekolah Dasar Negeri Kecamatan Kras Kabupaten Kediri. *Premiere Educandum*, 5(1), 59–80.
- Gyekye, S. A., & Haybatollahi, M. (2015). Organizational citizenship behaviour: An empirical investigation of the impact of age and job satisfaction on Ghanaian Industrial Workers. *International Journal of Organizational Analysis*, 23(2), 285–301. <https://doi.org/10.1108/IJOA-08-2012-0586>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159–170. Retrieved from <https://motamem.org/wp-content/uploads/2019/02/Hackman-Oldham-1975-Development-of-the-JDS.pdf>
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and Work Engagement among Teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495–513. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001>
- Han, S., Yoon, D., Suh, B., Li, B., & Chae, C. (2018). Organizational support on knowledge sharing: a moderated mediation model of job characteristics and organizational citizenship behavior. *Journal of Knowledge Management*. <https://doi.org/10.1108/JKM-03-2018-0213>
- Henaus, T., & Mikulic, J. (2014). Work characteristics and work performance of knowledge workers. *EuroMed Journal of Business*, 9(3), 268–292. <https://doi.org/10.1108/EMJB-11-2013-0054>
- Hidayat, A., & Kusumawati, R. (2014). *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT.Argamukti Pratama Semarang*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- K. Swagaretha, Y., Winarno, A., & Juariyah, L. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Keterlibatan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pt . Telekomunikasi Indonesia , Tbk . Witel Jatim Selatan Malang. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 21(2), 225–230.
- Kataria, A., Garg, P., & Rastogi, R. (2013). Employee Engagement and Organizational Effectiveness: The Role of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Business Insights & Transformation*, 6, 102–113. Retrieved from https://www.academia.edu/6709919/Employee_Engagement_and_Organizational_Effectiveness_The_Role_of_Organizational_Citizenship_Behavior
- Kuchn, K. W., & Al-Busaidi, Y. (2002). Citizenship Behavior in a Non-Western

Context: an Examination of The Role of Satisfaction, Commitment and Job Characteristics on Self-Reported OCB. *International Journal of Commerce and Management*, 12(21), 107–125.

Kusumajati, D. A. (2014). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada Perusahaan. *Humaniora*, 5(45), 62–70.

Meilina, R. (2016). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan BRI Kediri. *EKSIS*, XI(1), 61–72. Retrieved from <http://ejournal.stiedewantara.ac.id>

Memon, M. A., Sallaeh, R., Baharom, M. N. R., Nordin, S. M., & Ting, H. (2017). The relationship between training satisfaction, organisational citizenship behaviour, and turnover intention: A PLS-SEM approach. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-03-2017-0025>

Ocampo, L., Acedillo, V., Bacunador, A. M., Balo, C. C., Joreen, Y., & Tupa, N. S. (2018). A historical review of the development of organizational citizenship behavior (OCB) and its implications for the twenty-first century. *Personnel Review*, 47(4), 821–862. <https://doi.org/10.1108/PR-04-2017-0136>

Otmo, franciscus J. (2012). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kepuasan Kerja Terhadap OCB (Organizational Citizenship Behavior) Pada Karyawan PT. Menara Agung. *Jurnal Ekonomi Universitas Negeri Padang*, 1–9.

Paramasivam, G. M. (2015). Role of self-efficacy and family supportive organizational perceptions in teachers' organizational citizenship behaviour. *Asian Education and Development Studies*, 4(4), 394–408. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1108/AEDS-01-2015-0001>

Patras, Y. E. (2017). Pengaruh Perilaku Kepemimpinan, Keadilan Organisasi dan Keterlibatan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dosen. *Pedagonal Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(1), 8–14.

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.

Rahman, U. (2013). Efikasi Diri, Kepuasan Kerja, Dan Organizational Citizenship Behavior Pada Guru Man Di Sulawesi. *Lentera Pendidikan: Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, 16(1), 1–15. <https://doi.org/10.24252/lp.2013v16n1a1>

- Rahmi, F., & Riyono, B. (2016). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Mediator Nilai-Nilai Kualitas Kehidupan Kerja. *Jurnal Psikologi Undip*, 15(1), 64–76.
- Rurkkhum, S., & Bartlett, K. R. (2012). The relationship between employee engagement and organizational citizenship behaviour in Thailand. *Human Resource Development International*, 15(2), 157–174.
<https://doi.org/10.1080/13678868.2012.664693>
- Sawalha, N., Kathawala, Y., & Magableh, I. (2018). Educator organizational citizenship behavior and job satisfaction moderation in the GCC expatriate-dominated market. *Analysis, International Journal of Organizational*.
<https://doi.org/10.1108/IJOA-09-2017-1247>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Bakker, A. B., & Gonzalez-roma, V. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: a Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92.
 Retrieved from <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Senen, S. H., Sumiyati, & Masharyono. (2017). Employee Performance Assessment System Design Based on Competence. *Innovation of Vocation Technology Education*, XIII(2), 68–70.
- Shih, K.-H., Hsieh, Y.-R., & Lin, B. (2009). Moderator Effects to Internal Audits ' Self-efficacy and Job Involvement. *International Journal of Accounting & Information Management*, 17(2), 151–165.
<https://doi.org/10.1108/18347640911001203>
- Simarmata, N., Astiti, D. P., & Bidisetyani, I. G. A. P. W. (2018). Kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasional pada karyawan. *Jurnal Spirits*, 4(2), 1–21.
- Singh, A., & Gupta, B. (2015). Job Involvement , Organizational Commitment , Professional Commitment , and A study of Generational Diversity. *Benchmarking: An International Journal*, 22(6), 1192–1211.
<https://doi.org/10.1108/BIJ-01-2014-0007>
- Subyantoro, A. (2009). Karakteristik Individu , Karakteristik Pekerjaan , Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi pada Pengurus KUD di Kabupaten Sleman). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), 11–19.
- Sulea, C., Virga, D., Maricutoiu, L. P., Schaufeli, W., Dumitru, C. Z., & Sava, F. A. (2012). Work engagement as mediator between job characteristics and positive and negative extra-role behaviors. *Career Development*

- International*, 17(3), 188–207. <https://doi.org/10.1108/13620431211241054>
- Sumiyarsih, W., Mujiasih, E., & Ariati, J. (2012). Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Psikologi Undip*, 11(1), 19–27.
- Utami, R. M., & Palupiningdyah. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, dan Keterlibatan Kerja pada Organizational Citizenship Behavior. *Manajemen Analysis Journal*, 5(4), 362–374. Retrieved from <http://maj.unnes.ac.id>
- Wahyuni, L. (2015). Hubungan keterampilan mengajar guru dengan minat belajar siswa. *Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, IV(11), 1–15.
- Warapsari, E. B. (2019). Peran Job Involvement dan Karakteristik Pekerjaan pada Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Bagian Produksi PT. Campina Ice Cream Industry Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(4), 1137–1144.
- Yahya, J. J. K. K. (2016). Job Characteristics, Work Involvement and Job Performance of Publik Servants. *European Journal of Training and Development*, 40(7), 1–34.
- Zellars, K. L., & Tepper, B. J. (2015). Beyond Social Exchange: New Directions for Organizational Citizenship Behavior Theory and Research. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 22, 395–424. [https://doi.org/10.1016/S0742-7301\(03\)22009-0](https://doi.org/10.1016/S0742-7301(03)22009-0)

Skripsi:

- Purwaningsih, I. (2008). *Hubungan Antara Karakteristik Pekerjaan Dengan Komitmen Organisasi*. Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Saputra, A. D. (2015). *Pengaruh Job Characteristics, Communication Satisfaction dan Conscientiousness pada Organizational Citizenship Behavior (Studi pada Karyawan PT Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)*. Universitas Negeri Semarang.