

Pengaruh Budaya Organisasi dan Religiusitas Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Rumah Sakit Umum Queen Latifa di Yogyakarta

Kartinah¹, Fitri Nur Aissah¹, Nurwiyantha¹, Rini Raharti²

¹ Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Janabadra Yogyakarta, kartinah@janabadra.ac.id

² Prodi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Janabadra, Yogyakarta

ABSTRACT

This study examines the effect of Organization's culture and religiosity toward Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Queen Latifa Hospital's employees. Organizational culture is measured using dimensions: innovation and risk taking, paying attention to details, orientation to results, orientation to people, team orientation, aggressiveness, and stability. Religiosity is measured using dimensions: ritual, ideological, intellectual, experiential, and consequences. OCB is measured using dimensions: altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, and civic virtue. This study is a population study of all employees, and obtained 163 primary data that can be observed. Using closed questionnaire for study instrument that already get validity test and reliability test. This study model has that already fulfill the goodness of fit requirement. The result of this study shows empirical evidence that organization's culture and religiosity have a positive and significant effect toward Organizational Citizenship Behavior.

Keyword : Organization's culture; Religiosity; Organizational Citizenship Behavior

ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh budaya organisasi dan religiusitas terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Rumah Sakit Umum Queen Latifa. Budaya organisasi diukur menggunakan dimensi: Inovasi dan pengambilan resiko, memperhatikan detail, orientasi pada hasil, Orientasi pada orang, orientasi pada tim, keagresifan, dan stabilitas. Religiusitas diukur menggunakan lima dimensi: ritual, ideologis, intelektual, pengalaman, dan konsekuensi. Serta lima dimensi OCB, yaitu: *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, civic virtue*. Penelitian ini merupakan penelitian populasi terhadap seluruh karyawan, dan diperoleh 163 data primer yang dapat diobservasi. Menggunakan kuesioner tertutup sebagai instrumen penelitian, yang telah lolos uji validitas dan uji reliabilitas. Model penelitian ini telah memenuhi syarat *goodness of fit*. Hasil penelitian ini menunjukkan bukti statistik bahwa budaya organisasi dan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Key word: Organization Citizenship Behavior; Religiusitas; Struktur Organisasi

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan faktor yang penting dalam organisasi. Organisasi dikatakan efektif apabila para anggotanya mampu bekerja secara tim. Kinerja tim yang baik dapat dilihat dari interaksi antar anggotanya pada tingkatan individu maupun kelompok. Sistem organisasi yang baik akan menghasilkan output manusia yang memiliki tingkat absensi yang rendah, perputaran karyawan yang rendah, komitmen organisasi yang tinggi, dan tercapainya kepuasan kerja, serta para anggota memiliki perilaku *organizational citizenship* (Organ, 2006) merupakan suatu bentuk perilaku dimana dari waktu ke waktu seseorang akan semakin meningkatkan pencapaian efektivitas suatu organisasi. *Organizational citizenship behavior* melibatkan beberapa perilaku seperti perilaku menolong orang lain, menjadi relawan untuk tugas-

tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja (Titisari, 2014).

Perilaku *extra-role* menjadi sangat penting bagi industri jasa, salah satunya adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan organisasi yang unik dan kompleks karena di dalam rumah sakit terdapat banyak institusi yang padat karya dengan berbagai sifat, ciri, serta fungsi yang khusus dalam proses menghasilkan jasa medis dan mempunyai berbagai kelompok profesi dalam pelayanan rumah sakit (Hajriani & Sari, 2015). Budaya organisasi adalah sekumpulan nilai, prinsip, tradisi, dan cara bekerja yang dianut bersama dan mempengaruhi perilaku serta tindakan para organisasi (Robbins & Coulter, 2010). Hal ini bisa diartikan bahwa budaya organisasi mempunyai hubungan yang erat dengan perilaku keseharian karyawan dalam organisasi nya. Budaya organisasi yang di kemas dengan baik dan dijalankan

oleh seluruh anggota organisasi, akan mempengaruhi perilaku positif yang di munculkan oleh anggota dalam organisasi tersebut.

Dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, penyedia layanan kesehatan harus mempunyai dedikasi yang tinggi. Seorang karyawan bukan hanya sekedar menjalankan tugas dalam pekerjaannya akan tetapi mempunyai makna lebih untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap kesehatan dan kesembuhan pasien. Hal yang berkaitan erat dengan kebermaknaan hidup dalam organisasi adalah aspek spiritualitas. Salah satu variabel yang lebih spesifik dari spiritualitas yang juga mempunyai pengaruh untuk memunculkan sikap positif karyawan adalah religiusitas. Religiusitas (Ancok & Suroso, 2011) merupakan integritas secara kompleks antara pengetahuan agama, perasaan serta tindakan keagamaan dalam diri seseorang. Organisasi yang mempunyai budaya yang baik dan karyawan yang mempunyai religiusitas yang kuat, dapat menumbuhkan pribadi-pribadi karyawan yang bersikap positif atau *organizational citizenship behavior*. Lebih lanjut, sikap positif karyawan akan memberikan kinerja maksimal terhadap organisasi.

Penelitian ini mengeksplorasi budaya organisasi dan religiusitas karyawan pada Rumah Sakit Umum Queen Latifa. Queen Latifa merupakan salah satu Rumah Sakit Umum yang berada di Yogyakarta. Meskipun berlatar belakang Rumah Sakit Umum, namun *habits* yang di budayakan dalam keseharian Rumah Sakit ini adalah penerapan nilai-nilai keislaman yang berdasar Al-Qur'an dan sunnah Rosul. Meskipun demikian masih terdapat beberapa sikap atau kebiasaan karyawan yang tidak mencerminkan terbentuknya sikap OCB. Hal ini terlihat dari pengamatan, masih ada karyawan yang enggan untuk memberikan bantuan kepada sesama rekan kerjanya dengan alasan di luar *job description*. Masih ada karyawan yang tidak disiplin terhadap jam istirahat yang telah ditetapkan.

Paparan tersebut memotivasi untuk mengungkap penelitian ini yang bertujuan untuk menguji apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan dan menguji apakah religiusitas berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan.

Organizational Citizenship Behavior

Organizational Citizenship Behavior merupakan suatu bentuk perilaku dimana dari waktu ke waktu seseorang akan semakin meningkatkan pencapaian efektifitas suatu organisasi *citizenship* (Organ, 2006). Lebih lanjut mereka mengidentifikasi OCB dalam lima kategori mayor, yaitu: *Altruism*, yaitu perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan dalam menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan

masalah yang *relevant* pada organisasi. *Conscientiousness*, yaitu perilaku karyawan yang melebihi persyaratan minimal peran dalam organisasi seperti, kehadiran, kepatuhan terhadap aturan dan sebagainya. *Sportsmanship*, adalah kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktifitas mengeluh dan mengumpat. *Courtesy*, yaitu perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain. *Civic Virtue*, yaitu menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial ilmiah.

Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan sekumpulan nilai, prinsip, tradisi, dan cara bekerja yang dianut bersama dan mempengaruhi perilaku serta tindakan para anggota organisasi. Tujuh karakteristik budaya organisasi yang kemudian dijadikan sebagai indikator dalam pengukuran budaya organisasi (Robbins & Coulter, 2010) yaitu: 1). Inovasi dan pengambilan resiko, yaitu seberapa besar organisasi mendorong karyawannya untuk bersikap inovatif dan berani mengambil resiko. 2). Perhatian pada detail, yaitu seberapa dalam ketelitian, analisis, dan perhatian pada detail yang dituntut oleh organisasi dari para karyawannya. 3). Orientasi hasil, yaitu seberapa besar organisasi menekankan pada pencapaian sasaran (hasil) daripada pada proses mencapai sasaran. 4). Orientasi manusia, yaitu seberapa jauh organisasi bersedia mempertimbangkan faktor manusia (karyawan) di dalam pengambilan keputusan manajemen, kebiasaan pemberian penghargaan oleh organisasi kepada karyawan berprestasi. 5). Orientasi tim, yaitu seberapa besar organisasi menekankan pada kerja tim, daripada kerja individu dalam menyelesaikan tugas-tugas. 6). Agresivitas, yaitu seberapa besar organisasi mendorong para karyawannya untuk saling bersaing, daripada saling bekerja sama, kebiasaan organisasi memberikan tantangan lebih dari tugas karyawan. 7). Stabilitas, yaitu seberapa besar organisasi menekankan pada pemeliharaan status quo di dalam pengambilan berbagai keputusan dan seberapa besar kesediaan karyawan untuk mengedepankan visi dan misi organisasi dibandingkan kepentingan pribadi.

Religiusitas

Religiusitas merupakan integritas secara kompleks antara pengetahuan agama, perasaan serta tindakan keagamaan dalam diri seseorang (Ancok & Suroso, 2011). Indikator untuk mengukur religiusitas menggunakan dimensi yang dijelaskan oleh Glock dan Stark (1966) yaitu: 1). Dimensi Ritual, yaitu aspek yang mengukur sejauh mana seseorang melakukan kewajiban ritualnya dalam agama yang dianut. Misalnya, pergi ke tempat ibadah, berdoa

pribadi, berpuasa, dan lain-lain. Dimensi ritual ini merupakan perilaku keberagamaan yang berupa peribadatan yang berbentuk upacara keagamaan. 2). Dimensi Ideologis, Adalah yang mengukur tingkatan sejauh mana seseorang menerima hal-hal yang bersifat dogmatis dalam agamanya. Misalnya, menerima keberadaan Tuhan, malaikat dan setan, surga dan neraka, dan lain-lain. Dalam konteks ajaran Islam, dimensi ideologis ini menyangkut kepercayaan seseorang terhadap kebenaran agama-agamanya. 3). Dimensi Intelektual, yaitu tentang seberapa jauh seseorang mengetahui, mengerti, dan paham tentang ajaran agamanya, dan sejauh mana seseorang itu mau melakukan aktivitas untuk semakin menambah pemahamannya dalam hal keagamaan yang berkaitan dengan agamanya. Secara lebih luas, dimensi intelektual ini menunjukkan tingkat pemahaman seseorang terhadap doktrin-doktrin agama tentang kedalaman ajaran agama yang dipeluknya. 4). Dimensi Pengalaman, adalah yang berkaitan dengan seberapa jauh tingkat muslim dalam merasakan dan mengalami perasaan-perasaan dan pengalaman religius. 5). Dimensi Pengamalan atau Konsekuensi, Dalam hal ini berkaitan dengan sejauh mana seseorang itu mau berkomitmen dengan ajaran agamanya dalam kehidupan sehari-hari.

Hipotesis:

H1: Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan.

H2: Religiusitas berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan.

METODA PENELITIAN

Populasi

Penelitian ini merupakan penelitian populasi, yakni seluruh karyawan RSUD Queen Latifa Yogyakarta yang terdiri dari karyawan medis dan non medis, yang berjumlah 163 karyawan sebagai responden.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup.

HASIL ANALISIS DATA

Data penelitian memiliki statistik deskriptif sebagai berikut:

1. Budaya organisasi memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 2,00, nilai tengah (*median*) 2,00, nilai minimal sebesar 1,00, nilai maksimal sebesar 4,00 dan standar deviasi (nilai sebaran data terhadap rata-rata) sebesar 0,251.
2. Religiusitas memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 2,34, nilai tengah (*median*) 2,00, nilai minimal sebesar 1,00, nilai maksimal sebesar 4,00 dan standar deviasi (nilai sebaran data terhadap rata-

rata) sebesar 0,306.

3. *Organizational citizenship behavior* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 1,92, nilai tengah (*median*) 2,00 nilai minimal sebesar 1,00, nilai maksimal sebesar 4,00 dan standar deviasi (nilai sebaran data terhadap rata-rata) sebesar 0,217.

Uji Validitas

Item-item pertanyaan dinyatakan valid jika mempunyai skor nilai signifikansi $< 0,05$ atau angka korelasi dari setiap skor pernyataan dengan skor total berada di atas angka korelasi r tabel. Teknik korelasinya dengan menggunakan *Pearson Correlation* dan *Sig.(1-tailed)* hitung dengan menggunakan bantuan *software SPSS 20.0 for windows*. Dalam penelitian ini jumlah sampel (n) untuk uji validitas adalah 50 responden dan besar dapat dihitung $50 - 2 = 48$, dengan nilai $df = 48$ dan nilai $\alpha = 0,05$ maka dapat dilihat nilai r tabel yaitu 0,2353.

Variabel Budaya organisasi dinyatakan valid, karena seluruh butir pertanyaan memiliki r hitung $> r$ tabel. Variabel Religiusitas juga dinyatakan valid, karena seluruh item pertanyaan memperoleh hasil r hitung $> r$ tabel. Variabel dependen yaitu *Organizational Citizenship Behavior* dinyatakan valid, karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung $> r$ tabel.

Uji Reliabilitas

Tabel 1. Rekapitulasi hasil uji Reliabilitas

variabel	Cronbach's alpha	N of item
BO	,778	14
REG	,869	15
OCB	,882	24

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Hal ini bisa dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, batas standar nilai yang sudah ditentukan.

Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil uji normalitas

		Unstandardized Residual
N		163
Normal	Mean	0E-7
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	,92805910
Most Extreme	Absolute	,078
Differences	Positive	,050
	Negative	-,078
Kolmogorov-Smirnov Z		1,001
Asymp. Sig. (2-tailed)		,269

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients^a

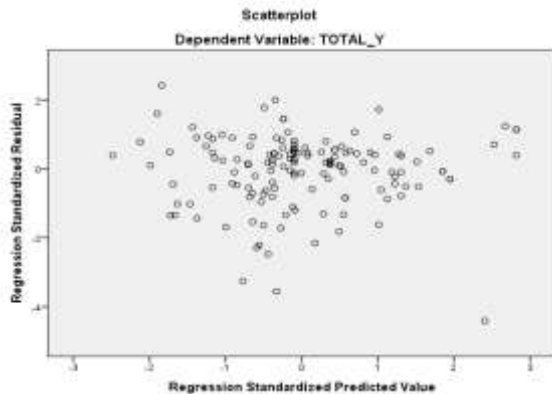
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1,469	1,086		1,353	,178		
1 Budaya organisasi	,377	,054	,486	7,023	,000	,879	1,137
Religiusitas	,231	,092	,173	2,498	,014	,879	1,137

a. Dependent Variable: OCB

Berdasarkan hasil output pada tabel 2 dapat dilihat pada kolom *Asymp.Sig. (2-tailed)* memiliki nilai 0,269 atau lebih dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini memiliki data yang terdistribusi secara normal.

Dari hasil output tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki nilai lebih dari 0,10, yaitu 0,879. Pada perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai lebih kecil dari 10,0, yaitu 1,137. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada grafik *scatterplot* titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk digunakan.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,570 ^a	,325	,317	1,885

a. Predictors: (Constant), budaya organisasi, religiusitas

Hasil output tabel 4 menunjukkan bahwa model penelitian ini memiliki *R Square* sebesar 0,325 yang artinya model penelitian ini memiliki kontribusi sebesar 32,5%. Sedangkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,317 atau 31,7%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* yang dapat dijelaskan oleh variabel budaya organisasi dan religiusitas adalah sebesar 31,7%, sisanya sebesar 68,3% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam model regresi penelitian ini.

Uji Goodness Of Fit

Tabel 5. Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	273,681	2	136,841	38,525	,000 ^b
Residual	568,323	160	3,552		
Total	842,004	162			

Dari hasil output pada tabel 5, nilai signifikansi diperoleh hasil 0,000 yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan yaitu 0,05. Hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa model memenuhi syarat *goodness of fit models*.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda dengan uji statistik t. Hasilnya ditampilkan pada Tabel 6, dan menghasilkan persamaan regresi penelitian sebagai berikut:

$$Y = 1,469 + 0,377X_1 + 0,231X_2$$

Keterangan:

a = Konstanta

Y = *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

X_1 = Budaya Organisasi

X_2 = Religiusitas

b_1, b_2 = Koefisien Regresi

Tabel 6. Hasil Uji Statistik t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,469	1,086		1,353	,178
1 Budaya organisasi	,377	,054	,486	7,023	,000
Religiusitas	,231	,092	,173	2,498	,014

Nilai konstanta sebesar 1,496, artinya *organizational citizenship behavior* bernilai 1,496 yang besarnya tersebut tidak dipengaruhi oleh variabel budaya organisasi dan religiusitas dalam model yang digunakan pada penelitian ini, akan tetapi besarnya *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

Nilai koefisien variabel budaya organisasi sebesar positif 0,377, artinya setiap persentase kenaikan budaya organisasi akan mengakibatkan kenaikan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,377%, sebaliknya setiap prosentase penurunan budaya organisasi maka akan mengakibatkan *organizational citizenship behavior* turun sebesar 0,377%. *Ceteris paribus*.

Nilai koefisien variabel religiusitas sebesar positif 0,231, artinya setiap persentase kenaikan religiusitas akan mengakibatkan kenaikan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,231%, sebaliknya setiap persentase penurunan religiusitas akan mengakibatkan *organizational citizenship behavior* turun sebesar 0,231%. *Ceteris paribus*.

Dari pengujian hipotesis menggunakan uji statistik t dapat diketahui bahwa Hipotesis 1 yang menyatakan budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* terdukung secara statistik. Demikian juga Hipotesis 2 yang menyatakan Religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* terdukung secara statistik.

PEMBAHASAN

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan

Penelitian ini menunjukkan bukti statistik bahwa budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Artinya, semakin baik dimensi-dimensi budaya organisasi dalam penelitian ini, maka perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan semakin meningkat. Hasil uji statistik t, budaya organisasi memiliki nilai koefisien regresi sebesar positif 0,377. Artinya setiap persentase kenaikan budaya organisasi, akan mengakibatkan kenaikan

organizational citizenship behavior sebesar 0,377%. Sebaliknya, setiap persentase turunnya budaya organisasi, akan mengakibatkan penurunan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,377%.

Pengaruh Religiusitas terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

Penelitian ini menunjukkan bukti statistik bahwa religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Artinya semakin tinggi tingkat religiusitas karyawan yang dalam penelitian ini diukur menggunakan lima dimensi religiusitas meliputi dimensi ritual, ideologis, intelektual, pengalaman, dan konsekuensi, maka akan semakin baik pula perilaku *organizational citizenship behavior* yang di munculkan karyawan. Hasil uji statistik t, religiusitas memiliki nilai koefisien regresi sebesar positif 0,231. Artinya setiap persentase kenaikan variabel religiusitas, akan mengakibatkan *organizational citizenship behavior* mengalami peningkatan sebesar 0,231%. dan sebaliknya, setiap persentase penurunan religiusitas, akan mengakibatkan *organizational citizenship behavior* turun sebesar 0,231%.

SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

Simpulan

Hasil uji hipotesis dan analisis yang telah dipaparkan, penelitian ini menghasilkan simpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menghasilkan model regresi $Y = 1,469 + 0,377 X_1 + 0,231 X_2$ dengan *Adjusted R Square* sebesar 31,7%
2. Budaya organisasi dan religiusitas secara individual berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada nilai *Adjusted R Square* hanya 37,7%. Hal ini dikarenakan penelitian ini baru mengeksplor dua variabel yang mempengaruhi OCB, sehingga membuka peluang penelitian lebih lanjut untuk mengeksplor variabel-variabel lainnya.

Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini merekomendasikan implikasi

manajerial Rumah Sakit untuk terus tiada henti melakukan perbaikan dan inovasi di semua aspek strategisnya, untuk dapat menjawab tantangan persaingan yang semakin ketat. *Competitive advantage* akan diperoleh melalui: Pertama, Terus membangun Budaya Organisasi yang *capable*, melalui dimensi: Inovasi tiada henti, menyukai pengambilan resiko, memperhatikan detail, orientasi pada hasil, Orientasi pada orang, orientasi pada tim, keagresifan, dan stabilitas. Kedua, Meningkatkan Religiusitas, melalui lima dimensi: ritual, ideologis, intelektual, pengalaman, dan konsekuensi. Meningkatkan religiusitas karyawan dibutuhkan edukasi tentang makna bekerja bukan hanya sekedar menjalankan tugas, melainkan sebagai ibadah dan menjalankan amanah. Pada akhirnya, dapat meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior*, yang dibangun terprogram dalam dimensi *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, civic virtue*. Semua karyawan akan memberikan pelayanannya melebihi batas-batas *job discription*-nya, yang menjadi garansi kepuasan para pasien dan semua konsumen eksternal dan internalnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, D., & Suroso. N. F. (2011). *Psikologi Islami*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hajriani, I., & Sari, M. K. (2015). Pengaruh karakteristik budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada rumah sakit umum citra bunda medical centre padang. *Journal of economic and education*, 234-242.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior its Nature, Antecedents, and consequences*. California: Sage Publication, inc.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.