**HUBUNGAN ANTARA INTERNAL LOCUS OF CONTROL DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN HOTEL BOROBUDUR JAKARTA**

***THE RELATIONSHIP BETWEEN INTERNAL LOCUS OF CONTROL AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AMONG EMPLOYEES AT THE BOROBUDUR JAKARTA HOTEL***

**Amara Paramita Julia Chandra1, Nur Fachmi Budi Setyawan2**

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

18081800@student.mercubuana-yogya.ac.id

085712113170

# ABSTRAK

Perilaku Organizational Citizenship Behavior sangat dibutuhkan dalam dunia perhotelan terutama bagi karyawan hotel yang bekerja di bidang pelayanan tamu disebabkan karena karyawan tersebut berinteraksi secara langsung dengan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan Internal Locus Of Control dengan Organizational Citizenship Behavior pada karyaan Hotel Borobudur Jakarta. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu purposive sampling. Instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Organizational Citizenship Behavior dan Internal Locus Of Control. Teknik analisis data yang digunakan adalah correlation product moment dengan bantuan software SPSS 25 for windows. Hasil penelitian menunjukan bahawa rxy = 0,357 dengan p= 0,000 (p < 0,01), hipotesis diterima sehingga dapat disimpulkan bahan terdapat hubungan antara internal Locus Of Control dan variabel Organizational Citizenship Behavior pada karyawan Hotel Borobudur Jakarta. Sumbangan efektif internal Locus Of Control dan Organizational Citizenship Behavior 12,8 persen.

**Kata Kunci :** *Internal Locus Of Control, Organizational Citizenship Behavior*

***ABSTRACT***

*Organizational Citizenship Behavior is needed in the world of hospitality, especially for hotel employees who work in the guest service sector because these employees interact directly with guests. This study aims to determine whether there is a relationship between Internal Locus of Control and Organizational Citizenship Behavior in the employees of Hotel Borobudur Jakarta. The research method used in this research is purposive sampling. The measurement instruments used in this study are the Organizational Citizenship Behavior and Internal Locus of Control scales. The data analysis technique used is product moment correlation with the help of SPSS 25 software for windows. The results showed that rxy = 0.357 with p = 0.000 (p <0.01), the hypothesis was accepted so that it can be concluded that there is a relationship between internal locus of control and organizational citizenship behavior variables in Borobudur Hotel employees, Jakarta. The internal effective contribution of Locus of Control and Organizational Citizenship Behavior is 12.8 percent..*

***Keywords:*** *Internal Locus Of Control, Organizational Citizenship Behavior*

**PENDAHULUAN**

Dunia pariwisata adalah dunia universal yang artinya siapa pun akan menyatakan sama bahwa pariwisata itu adalah kebutuhan umat manusia di seluruh dunia. Diantara sekian banyak faktor yang mempengaruhi sektor pariwisata, salah satu yang sangat berpengaruh adalah akomodasi. UU No.10/2009 Pasal 14 tentang Usaha Pariwisata menjelaskan bahwa akomodasi merupakan sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan seseorang ketika berwisata, berupa tempat bagi wisatawan menginap, beristirahat, makan, minum, serta mandi. Akomodasi terbagi menjadi beberapa jenis, salah satunya adalah Hotel. Hotel Borobudur Jakarta bertahan sebagai hotel berbintang 5 yang berlokasi di Jakarta Pusat sejak 1974. Sebagai hotel bintang 5 Hotel Borobudur memiliki tujuan yang ingin dicapai sama seperti hotel lainnya, salah satunya yaitu memiliki pelayanan terbaik.

Dalam industri perhotelan terdapat berbagai sumber daya sebagai penunjang kualitas pelayanan hotel tersebut, yaitu berupa sumber daya manusia dan sumber daya bukan manusia. Kedua sumber daya tersebut saling menunjang, namun sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan, karena manusia merupakan sumber daya yang aktif, hidup, dan selalu terlibat dalam kegiatan perusahaan (Salehudin, 2001). Sumber daya manusia dalam industri perhotelan ialah karyawan. Pencapaian kualitas dan keunggulan pelayanan akan membuat pelanggan puas dan loyal (Saibang & Schwindt, 1998). Kepuasan dan keloyalan pelanggan tergantung pada sikap, kinerja dan perilaku karyawan (Kusluva & Kusluva dalam Colakoglu *et al*,. 2010, h. 125). Sebagai sumber daya yang paling berpengaruh karyawan hotel dituntut untuk melakukan tugasnya dengan baik demi mencapai kualitas dan keunggulan pelayanan dalam industri perhotelan.

Karyawan yang berkulaitas selain melakukan tugas utamanya cenderung menunjukan perilaku kewarganegaraan dan *Organizatinal Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Podsakoff (1996) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Perilaku OCB sangat dibutuhkan dalam dunia perhotelan terutama bagi karyawan hotel yang bekerja di bidang pelayanan tamu disebabkan karena karyawan tersebut berinteraksi secara langsung dengan tamu. Perilaku OCB dibutuhkan pada saat terjadi kondisi yang tidak terduga seperti penjualan hotel yang melonjak naik terutama pada hari-hari besar seperti hari raya dan tahun baru, dalam kondisi ini karyawan hotel dituntut untuk bekerja lebih keras dari biasanya dan harus mempertahankan kualitas pelayanannya agar tetap baik. Robbins & Judge (2008) menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) muncul secara sukarela dari karyawan tanpa adanya dorongan dari pihak lain. Perilaku ini muncul karena karyawan ingin tujuan perusahaan atau organisasinya tercapai.

Seperti yang sudah dijelaskan diatas karyawan hotel membutuhkan perilaku OCB untuk menunjang kualitas pelayanan sebuah hotel, namun fakta yang ada sekarang memperlihatkan bahwa belum semua karyawan hotel memiliki tingkat OCB yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan. Masih banyak terdapat karyawan yang tingkat OCB nya rendah. Fakta ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sanusi, Ariana, dan Ariani (2018) di Four Point Seminyak (FPS) menyatakan bahwa banyak karyawan yang mengeluh mengenai pekerjaan mereka sendiri, yaitu pekerjaan yang terlalu banyak sehingga membutuhkan *overtime*. Alasan dari sebagian karyawan menyatakan bahwa sesungguhnya karyawan yang dimiliki oleh FPS masih dikategorikan kurang, dikarenakan mereka merasa bahwa beban kerja yang dikerjakan tidak sesuai dengan jabatan yang mereka dapatkan. Fakta lainnya ialah karyawan FPS masih memerlukan kesadaran dalam mengikuti kegiatan atau *event-event* tidak wajib yang diadakan oleh hotel, salah satunya kegiatan sosial yang diadakan seminggu sekali. Menurut wawancara peneliti dengan *Human Resource Coordinator* FPS hanya 10% karyawan yang ikut berpartisipasi. Penelitian lain yang menunjukan kurangnya perilaku OCB pada karyawan hotel dapat dilihat pada penelitian yang dilakukan oleh Tahniah (2022) di Grand Mercure Medan Angkasa Hotel menyatakan bahwa loyalitas yang dimiliki karyawan menurun, hal ini diakibatkan terjadinya pemecatan karyawn kontrak yang ada diperusahaan tersebut akibat pandemi, sehingga pekerjaan yang awalnya terbagi dan terstruktur dengan baik menjadi terbebankan oleh satu orang karyawan tetap yang menjadikan karyawan tidak maksimal.

Menurut Organ, Podsakoff & MacKenzie (2006) menyatakan bahwa aspek OCB yang terdiri dari *altruism* perilku membantu, *courtesy* perilaku menghormati orang lain, *conscientiousness* perilaku melakukan usaha melebihi harapan perusahaan, *sportsmanship* perilaku tidak suka protes atau megeluh, *civic virtue* perilaku berpartisipasi aktif dalam kegiatan perusahaan. Dalam aspek tersebut, dapat disimpulkan bahwa orang yang memiliki OCB akan bekerja secara sukarela, sangat bertanggung jawab, dan giat dalam aktifitas pekerjaan. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Staub, Wilson, dan Petruska (2009), menunjukan bahwa individu yang memiliki tingkat kecenderungan yang tinggi untuk melakukan tindakan menolong memiliki karakteristik kepribadian yaitu memiliki sikap *self esteem* yang tinggi, rendahnya kebutuhan akan persetujuan orang lain, memiliki tanggung jawab yang tinggi, dan *locus of control internal.* Sarafino (2011) berpendapat bahwa *locus of control* internal merupakan keyakinan individu bahwa kesuksesan dan kegagalan yang terjadi pada dirinya bergantung pada dirinya sendiri. Individu yang memiliki *locus of control internal* yang tinggi memiliki ciri-ciri lebih bertanggung jawab, berpartisipasi dan berkontribusi, rajin, ulet mandiri, dan memiliki kepercayaan yang tinggi akan kemampuannya (Phares 1976). Dengan beriringannya *locus of control internal* dan OCB maka bukan hal tidak mungkin keduanya tidak memiliki hubungan satu sama lain, dan karyawan yang memiliki *locus of control internal* yang tinggi diharapkan dapat memengaruhi perilaku OCB pada karyawan.

 **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mencakup dua variabel yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu o*rganizational citizenship behavior* dan *locus of control* sebagai variabel bebas. Organ, Podsakoff & MacKenzie (2005) O*rganizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan secara formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi organisasi. Menurut Spector (2010) perilaku di luar persyaratan formal pekerjaan dan menguntungkan organisasi disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Variabel OCB dalam penelitian ini diukur menggunakan skala OCB yang disusun berdasarkan aspek-aspek menurut Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) ialah *Conscientiousness*, *Altruisme*, *Civic virtue, Sportmanship, Courtesy*. Menurut Rotter (1966) *Locus of control* merupakan persepsi atau cara pandang seseorang terhadap sumber-sumber yang mengendalikan peristiwa-peristiwa baik atau buruk dalam hidupnya. *Locus of control* menunjukkan tingkat kepercayaan seseorang bahwa seseorang dapat mengendalikan peristiwa-peristiwa yang mempengaruhi kehidupan seseorang. Sarafino (2011) berpendapat bahwa *locus of control* internal merupakan keyakinan individu bahwa kesuksesan dan kegagalan yang terjadi pada dirinya bergantung pada dirinya sendiri. Variabel *locus of control* dalam penelitian ini diukur menggunakan skala *locus of control* yang disusun berdasarkan aspek menurut Sarafino (2011) yaitu kontrol, mandiri, ekpektasi, dan bertanggungjawab.

Subjek dalam penelitian ini melibatkan 60 Orang karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh pebeliti dimulai tanggal 30 Desember 2022 – 4 Januari 2023. Subjek dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu penarikan sampel yang dilakukan dengan memilih subjek berdasarkan ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang memiliki keterhubungan dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang telah diketahui sebelumnya (Hadi, 2016). Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis *product moment*. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antar dua variabel, dengan bantuan program SPSS. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*, yaitu skala yang dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan subjek diminta untuk menyatakan kesesuaian atau ketidaksesuaian terhdap isi pernyataan (Azwar, 2004). Adapun pernyataan dalam skala penelitian ini terdiri dari dua arah, yaitu *favorabel* dan *unfavorable.*

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Data penelitian diperoleh dari skala OCB dan *internal locus of control*. Data penelitian ini digunakan sebagai dasar pengujian hipotesis dengan menggunakan skor hipotetik dan skor empirik. Data skor hipotetik dan skor empirik yang dideskripsikan adalah skor minimum, maksimum, jarak sebaran (*range)*, standar deviasi dan rata-rata (mean). Berdasarkan hasil analisis skala data hipotetik skala OCB diperoleh skor terendah 32 dan skor tertinggi 128. Rerata (mean) hipotetik (32 + 128) : 2 = 80 dengan deviasi (128 – 32) : 6 = 16. Sedangkan Data empirik skala OCB didapatkan skor terendah 76 dan skor tertinggi 112, rerata empirik 94,40 dan standar deviasi 7,773. Hasil analisis skala data hipotetik skala *internal locus of control* diperoleh skor terendah 35 dan skor tertinggi adalah 140. rerata hipotetik (35 + 140) : 2 = 87,5, jarak sebaran hipotetik 140 - 24 = 10,5 dan standar deviasi (140 – 35) : 6 = 17,5. Sedangkan hasil analisis data empirik yaitu skor terendah 83 dan skor tertinggi 115, rerata empirik 98,47 dan standar deviasi 6,458.

Kategorisasi yang akan digunakan adalah jenjang berdasarkan distribusi normal. Kategorisasi tujuannya adalah menempatkan posisi berjenjang menurut kontinum berdasarkan atribut yang diukur (Azwar, 2004). Peneliti menggunakan tiga kelompok kategori yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Berdasarkan hasil kategorisasi data OCB dapat diketahui bahwa 43,3 % subjek yang memiliki OCB yang tinggi, 56,7 % subjek memiliki tingkat OCB yang sedang, dan 0 % subjek memiliki tingkat OCB yang rendah. Hasil kategori skala ketegorisasi data *internal locus of control* dapat diketahui bahwa 20 % subjek yang memiliki *internal locus of control* yang tinggi, 80 % subjek memiliki tingkat *internal locus of control* yang sedang, dan 0% subjek memiliki tingkat *internal locus of control* yang rendah.

Sebelum melakukan uji hipotesis, terdapat beberapa persyaratan mutlak yang harus terpenuhi (Hadi, 2016). Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan uji normalitas dan linearitas atas data penelitian yang ada. Uji normalitas adalah analisis yang dilakukan untuk melihat apakah data penelitian yang diperoleh terdistribusi normal. Uji prasyarat ini menggunakan teknik analisis Kolmogorov Smirnov. Berdasarkan hasil uji normalitas variabel OCB diperoleh K-S Z = 0,079 dengan p= 0,821 (p > 0,05) dan variabel *internal locus of control* diperoleh KS-Z= 0,150 dengan p= 0,037 (p < 0,05). Data tersebut menunjukkan bahwa skor variabel OCB merupakan sebaran data yang normal karena signifikansi > 0,050. Sedangkan variabel *internal locus of control* merupakan sebaran data yang tidak normal karena signifikansi < 0,050. Hadi (2015) menyatakan bahwa normal atau tidaknya hasil dari suatu data dalam penelitian tidak akan mempengaruhi hasil akhir, subjek penelitian dalam jumlah besar atau N ≥ 30 maka dapat dikatakan data tersebut terdistribusi normal. Maka variabel *internal locus of control* dapat digunakan untuk langkah selanjutnya, karena pada penelitian ini subjek penelitian berjumlah 60 (N ≥ 30).

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel menunjukkan hubungan linier. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap kedua variabel diperoleh F = 9,580 dengan ( p ≤ 0,050). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *internal locus of control* dengan OCB pada karyawan merupakan hubungan yang linier. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* (*Pearson correlation*). Teknik *pearson correlation* digunakan untuk menentukan hubungan antar dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Jika diperoleh korelasi yang signifikan berarti ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Berdasarkan hasil analisis korelasi *product moment (pearson correlation)* di atas diperoleh koefisien korelasi (rxy) = 0,357 (p ≤ 0,050) Hasil ini menunjukan bahwa terdapat hubungan antara variabel *Internal* *Locus Of Control* dan variabel *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Hotel Borobudur Jakarta, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.. Selain itu, hasil analisis data menunjukkan koefisien determinasi (R2) sebesar 0,128 yang menunjukkan bahwa variable *internal locus of control* memberikan kontribusi 12,8% terhadap kecenderungan tingginya OCB pada karyawan. Sisanya 87,2% berhubungan dengan variabel lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

**Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa *internal locus of control* dapat menjadi salah satu faktor yang berhubungan dengan OCB pada karyawan. Hal ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Nurtjahjanti & Sari (2015) dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa hubungan *internal locus of control* dengan OCB adalah positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki *internal locus of control* maka OCB pada karyawan semakin tinggi. Keyakinan positif karyawan mengenai pentingnya pengaruh dirinya sendiri terhadap hasil yang akan diperoleh mempengaruhi perilaku karyawan dalam bekerja. Hal tersebut dapat mendorong karyawan agar bekerja dengan optimal, bahkan tidak hanya sesuai deskripsi pekerjaannya melainkan di luar deskripsi pekerjaannya yang disebut dengan O*rganizational Citizenship Behavior* (OCB).

Hasil hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa adanya hubungan antara *internal locus of control* dengan OCB mengartikan bahwa setiap aspek *internal locus of control* memberikan sumbangan terhadap OCB pada karyawan dengan diperoleh koefisien determinasi (R²) sebesar 0,128 sehingga menunjukan *internal locus of control* memberikan kontribusi 12,8% terhadap kecenderungan tingginya OCB pada karyawan. Sisanya 87,2% berhubungan dengan variabel lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini. Pada penelitian yang dilakukan oleh Menurut Organ, Podsakoff, dan Mackenzie (2006) peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi, serta faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, dan budaya organisasi. Sedangkan hasil kategorisasi *organizational citizenship behavior* diperoleh kategori tinggi sebesar 43,3% (26 subjek), kategori sedang 56,7% (34 subjek), dan kategori rendah sebesar 0% (0 subjek). Pada kategori *internal* *locus of control* diperoleh kategori tinggi sebesar 20% (12 subjek), kategori sedang sebesar 80% (48 subjek), dan untuk kategori rendah 0% (0 subjek). Hasil dari kategorisasi tersebut didapatkan bahwa sebagian karyawan Hotel Borobudur Jakarta memiliki *internal* *locus of control* yang tinggi dan *organizational citizenship behavior* yang tinggi.

Secara umum hasil penelitian ini menjaelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara *internal* *locus of control* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan dengan niai korelasi rxy = 0,357 (p < 0,05). Hal tersebut menunjukan bahwa rendahnya *internal* *locus of control* yang dimiliki oleh karyawan maka akan cenderung rendah *organizational citizenship behavior* yang dimiliki oleh karyawan. Begitu pula sebaliknya, tingginya *internal* *locus of control* yang dimiliki oleh karyawan maka akan cenderung tinggi *organizational citizenship behavior* yang yang dimiliki oleh karyawan. Dan memiliki sumbangan efektivitas dengan koefisien determinasi (R²) sebesar 0,128 sehingga menunjukan *internal locus of control* memberikan kontribusi 12,8% terhadap kecenderungan tingginya OCB pada karyawan. Sisanya 87,2% berhubungan dengan variabel lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *internal* *locus of control* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan dengan niai korelasi rxy = 0,357 (p < 0,05). Hal tersebut menunjukan bahwa rendahnya *internal* *locus of control* yang dimiliki oleh karyawan maka akan cenderung rendah *organizational citizenship behavior* yang dimiliki oleh karyawan. Begitu pula sebaliknya, tingginya *internal* *locus of control* yang dimiliki oleh karyawan maka akan cenderung tinggi *organizational citizenship behavior* yang yang dimiliki oleh karyawan. Dan memiliki sumbangan efektivitas dengan koefisien determinasi (R²) sebesar 0,128 sehingga menunjukan *internal locus of control* memberikan kontribusi 12,8% terhadap kecenderungan tingginya OCB pada karyawan. Sisanya 87,2% berhubungan dengan variabel lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

Azwar, S. (2004). Metode Penelitian, Cet. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Edhie Rianto (2011). “Serba 37 Pada Ulang Tahun ke-37 Hotel Borobudur Jakarta”. Travel Text. Diakses tanggal 2015-05-04. <https://id.wikipedia.org/wiki/Hotel_Borobudur_Jakarta>

Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2005). Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. Sage Publications

Organ D.W., Podsakoff P. M., & MacKenzie S. B. (2006). Organizational Citizenship Behavior. London : Sage Publications

Phares, E. J. (1976). Locus of control in personality. General Learning Press

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Bommer, W. H. (1996). Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. Journal of management, 22(2), 259-298

Robbins, S. P., & Judge, A. T. (2008). Perilaku Organisasi: Organizational Behavior. Edisi ke-12 Jilid 1. Alih bahasa Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat

Rotter, J. B., 1966. The Internal-External Control Scale. Psychological Monographs, 80, 1 Whole N. 609

Saibang, P., & Schwindt, R. C. (1998). The need for employee training in hotels in Thailand. International Journal of Training and Development, 2(3), 205- 214

Said, U., & Salehudin, S. (2001). A palynological study on an Early Cretaceous rock sequence at Bukit Belah, Batu Pahat, Johor. Warta Geologi (Newsletter of the Geological Society of Malaysia), 27(3)

Sanusi, A. C., Ariana, N., & Ariani, N. M. (2018). Tingkat organizational citizenship behavior (OCB) karyawan di four points seminyak. Jurnal Kepariwisataan Dan Hospitalitas, 2(1), 61-83

Sarafino, E. P. (2011). Applied behavior analysis: Principles and procedures in behavior modification. John Wiley & Sons

Sari, D. R., & Nurtjahjanti, H. (2015). Hubungan antara Internal Locus of Control dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan. Jurnal Empati, 4(2), 37-42

Spector, P. E., & Fox, S. (2010). Counterproductive work behavior and organisational citizenship behavior: Are they opposite forms of active b ehavior?. Applied Psychology, 59(1), 21-39

Tahniah, D. P. (2022). Pengaruh Work-Life Balance, Loyalitas Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Grand Mercure Medan Angkasa Hotel. Jurnal Ekonomi Bisnis Digital, 1(2), 101-114