

# Determinasi Organizational Citizenship Behavior: Beban Kerja Dan Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja

**Author:**

Nia Nadilla<sup>1</sup>  
Selvi Yona Sari<sup>2</sup>

**Affiliation:**

Universitas Putra  
Indonesia Yptk  
Padang<sup>1,2</sup>

**Corresponding email**

[nianadilla@upiyptk.ac.id](mailto:nianadilla@upiyptk.ac.id)  
[selviyona@upiyptk.ac.id](mailto:selviyona@upiyptk.ac.id)



*This is an Creative Commons  
License This work is licensed  
under a Creative Commons  
Attribution-NonCommercial 4.0  
International License*

**Abstrak:**

**Latar Belakang :** Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku positif dimana karyawan mengerjakan tugas diluar kewajibannya dengan suka rela tanpa adanya paksaan dan imbalan namun memiliki dampak bagi perusahaan. OCB sangat penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat karena dapat meningkatkan pelayanan dan kesuksesan perusahaan.

**Metode Penelitian :** Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 288 karyawan. Sampel berjumlah 75 orang dicari menggunakan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini digunakan alat analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan program Partical Least Square (PLS) SmartPLS 3. Teknik analisa data yang digunakan uji reliabelitas, uji AVE, uji koefisien determinasi, uji hipotesis secara langsung dan secara tidak langsung.

**Hasil Penelitian :** Berdasarkan hasil uji validitas, semua nilai indikator original sample berada  $> 0,7$  yang berarti bahwa semua indikator variable yang digunakan peneliti dinyatakan valid. Sementara semua pernyataan dari setiap variable dinyatakan reliabel dan valid karena setiap variable memiliki nilai cronbach alpha  $> 0,7$ . Composite realibility  $> 0,7$  dan Average Variance Extracted (AVE)  $> 0,5$ . Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai. Komitmen organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai. Beban kerja berpengaruh dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai. Komitmen organisasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai. Kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap orgazinalional citizenship behavior.

**Kesimpulan :** Beban kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V. Komitmen organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V. Beban kerja berpengaruh dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V. Komitmen organisasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V. Kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V. Kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap orgazinalional citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V. Kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap orgazinalional citizenship

behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V.

**Kata kunci:** Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Perilaku Kewargaan Organisasi.

---

## **Pendahuluan**

Sumber keberhasilan suatu perusahaan dalam menghasilkan kinerja yang tinggi adalah tenaga kerja yang berkualitas dan mempunyai efektifitas kerja yang memadai. Kinerja karyawan yang menghasilkan produk dengan kualitas dan kuantitas yang baik sesuai dengan standar akan mendapat kepercayaan masyarakat. Persaiang disetiap jenis usaha yang terlalu menuntut perusahaan untuk terus membenahi diri melalui pengembangan sumber daya perusahaan dengan maksimal. Perusahaan dituntut untuk mampu menghadapi tantangan yang berasal dari luar maupun dari dalam, sehingga perusahaan mampu menjaga kelangsungan hidupnya. PT. Perkebunan sawit Nusantara V merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang usaha perkebunan, pengolahan, dan pemasaran hasil perkebunan. Sebagai perusahaan yang memberikan jasa pada masyarakat, perusahaan berupaya mengelola manajemen dengan cara-cara profesional demi tercapainya tujuan perusahaan, salah satunya adalah peningkatan kinerja dan mempertahankan kepuasan kerja karyawan didalam perusahaan.

Pada perusahaan ini ditemukan terkait adanya aktivitas mogok bekerja, tingginya tingkat absensi, tingginya tingkat pergantian karyawan. Ini menandakan bahwa para karyawan belum mendapatkan kepuasan dalam bekerja yang membuat mereka terus bermalas-malasan sehingga selalu mencari alasan untuk tidak bekerja. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja team atau kelompok kerja dan akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Masih rendahnya sikap Organizational Citizenship Behavior dalam bekerja menyebabkan karyawan hanya mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sendiri tanpa memiliki keinginan untuk membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang berlebihan. Saat ini banyak sorotan di berbagai media cetak maupun elektronik yang tersebar di masyarakat, yang memperlihatkan banyaknya kekurangan terkait dengan pelayanan yang diberikan karyawan pada PT. Perkebunan sawit Nusantara V. Hal ini memberikan image negatif, sehingga konsumen kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. produksi mengalami penurunan dari tahun ke tahun hal ini diduga terjadi karena rendahnya kesadaran karyawan dalam melakukan pekerjaan kegiatan produksinya, kemudian hak yang mendorong rendahnya kesadaran dalam bekerja yaitu terlalu besar beban kerja yang diterima karyawann sehingga kepuasan kerja tidak tercapai pada perusahaan.

Peneliti melakukan penelitian ini selain tertarik terhadap objek, peneliti juga menjadikan bererapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan atau referensi diantaranya (Harahap dan Amelia, 2019) dalam penelitiannya menyatakan Selain beban kerja, komitmen organisasi juga dapat mempengaruhi organizational citizenship behavior. (Sulaeman Ardika, 2020) menemukan beban kerja memiliki arah pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan (Gutama dkk, 2019) dengan hasil penelitiannya beban kerja berpengaruh Positif dan Signifikan

terhadap kepuasan kerja, serta Perceived Organizational Support berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **Studi Literatur**

Seorang ahli (Anggraini, 2020) mendefinisikan organizational citizenship behavior perilaku di atas dan diluar dari kegiatan yang telah ditentukan oleh organisasi, seperti kebijaksanaan di lapangan, tidak secara langsung atau eksplisit akan dihargai secara resmi oleh perusahaan tetapi menjadi penting dalam meningkatkan efektivitas dan kesuksesan sebuah organisasi. (Putri dan Utami, 2020) mengartikan organizational citizenship behavior sebagai perilaku yang dilakukan oleh seorang pegawai yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi. Organizational citizenship behavior merupakan bagian dari ilmu perilaku organisasi, organizational citizenship behavior merupakan bentuk perilaku kerja yang biasanya tidak terlihat atau di perhitungkan.

Beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu (Ksama dan Wibawa, 2020). Beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang tenaga kerja untuk mendapatkan keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi selain unsur beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja (Meizza Jauja, 2020). beban kerja dalam konteks organisasi adalah tekanan yang menyebabkan keadaan emosional karyawan terganggu, sehingga berdampak pada menurunnya semangat kerja, produktivitas kerja dan kinerja karyawan.

Komitmen organisasi adalah sikap atau bentuk perilaku seseorang terhadap organisasi dalam bentuk loyalitas dan pencapaian visi, misi, nilai dan tujuan organisasi. Seseorang dikatakan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi, dapat dikenali dengan ciri ciri antara lain kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi. (Edison dkk, 2019) mendefinisikan bahwa komitmen adalah sikap yang mencerminkan loyalitas karyawan terhadap organisasi mereka dan proses yang berkelanjutan dimana peserta organisasi mengekspresikan kepedulian mereka terhadap organisasi, kesuksesan, dan kesejahteraan. Menurut (Kusuma dan Lina, 2018) mengungkapkan komitmen organisasi merupakan tingkat sampai sejauh mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuan yang ada, serta berniat untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi itu.

Menurut (Harahap, 2020) Kepuasan kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. (Siagian, 2020) adapun kepuasan kerja difungsikan untuk dapat meningkatkan semangat kerja pegawai serta meningkatkan produktivitas kinerja, menurunkan tingkat absensi, meningkatkan loyalitas pegawai dan mempertahankan pegawai untuk tetap bekerja di suatu Organisasi atau pun instansi. Menurut (Siagian, 2020) kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan Kerja adalah sebuah rasa kepuasan yang didapatkan oleh pribadi seseorang berdasarkan tugas yang didapatkan, hasil kerja yang dilakukan, pengawasan dan perasaan lega yang didapatkan oleh pegawai.

### **Metode Penelitian**

Populasi penelitian ini diperoleh data dari variabel- variabel yang akan diteliti pada karyawan PT. Perkebunan Sawit Nusantara V yang berjumlah 288 orang karyawan. Mengingat jumlah populasi banyak, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Proposional Random Sampling dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%, maka sampel dalam penelitian ini adalah 75 karyawan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner disebar kepada seluruh sampel untuk di isi penilaiannya sesuai dengan Skala Likert dengan Skor 1-5. Dalam Penelitian ini menggunakan alat analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan program Partical Least Square (PLS) SmartPLS 3. Partial Least Square (PLS) merupakan metode yang power full oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama) dan ukuran sampel tidak harus besar.

**Hasil**

Uji AVE

Hasil uji AVE dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji AVE

Variable	Average Variance Extracted (AVE)
Beban Kerja	0,659
Komitmen Organisasi	0,706
Organizational Citinzenship Behavior	0,92
Kepuasan Kerlja	0,72

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel di atas memenuhi kriteria validitas yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Average Variance Extracted (AVE) di atas 0.50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

Uji Reabilitas

Hasil uji relibilitas disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 2 Hasil Uji Reabilitas

Konstruk (Variabel)	Composite Realibility	Cronbach Alpha	Keterangan
Beban Kerja	0,950	0,943	Reliabel
Komitmen Organisasi	0,955	0,946	Reliabe
Organizational Citinzenship Behavior	0,969	0,966	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,936	0,924	Reliabel

Berdasarkan output SmartPLS pada tabel 4.2 di atas, telah ditemukan nilai composite reliability dan nilai cronbach alpha masing-masing konstruk atau variabel besar dari 0,70. Dengan demikian juga dapat disimpulkan bahwa tingkat kehadalan data telah baik atau reliable.

Uji R Square

Hasil uji R Square disajikan pada tabel dibawah ini

Tabel 3. Hasil Uji R Square

Variabel	R Square
Organizational Citizenship Behavior	0,497
Kepuasan Kerja	0,319

Pada tabel 3. terlihat nilai R-Square konstruk organizational citizenship behavior sebesar 0,497 atau sebesar 49,7% yang menggambarkan besarnya pengaruh yang diterimanya oleh konstrukorganizational citizenship behavior dari konstruk beban kerja, komitmen organisasi dankepuasan kerja atau merupakan pengaruh secara simulatan konstruk beban kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior. Sementara nilai R-Square untuk konstruk kepuasan kerja sebesar 0,319 atau sebesar 31,9% menunjukkan besarnya pengaruh yang diberikan oleh beban kerja dan komitmen organisasi dalam menjelaskan atau mempengaruhi kepuasan kerja. Semakin tinggi nilai R-Square maka semakin besar kemampuan konstruk eksogen tersebut dalam menjelaskan variabel endogen sehingga semakin baik persamaan struktural yang terbentuk.

Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis langsung disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4 Uji Hipotesis Secara Langsung

Uraian	Original Sample	Standar Deviation	T Statistic	P Values	Keterangan
Beban Kerja →Kepuasan Kerja	0,110	0,101	1.092	0,275	Hipotesis ditolak
Komitmen Organisasi →Kepuasan Kerja	0,518	0,121	4,288	0,000	Hipotesis diterima
Beban Kerja →Organizational Citizenship Behavior	0,212	0,094	2,264	0,024	Hipotesis diterima
Komitmen Organisasi →Organizational Citizenship Behavior	0,096	0,079	1,203	0,230	Hipotesis ditolak
Kepuasan Kerja → Organizational Citizenship Behavior	0,668	0,086	7,722	0,000	Hipotesis diterima

Dari tabel diatas didapatkan hipotesis secara langsung adalah

- a. Beban kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V.
- b. Komitmen organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V.
- c. Beban kerja berpengaruh dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V.
- d. Komitmen organisasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V.
- e. Kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V

Hasil uji hipotesis secara tidak langsung disajikan pada tabel dibawah ini.

Uraian	Original Sample	Standar Deviation	T Statistic	P Value	Keterangan
Beban Kerja →Kepuasan Kerja →Organizational Citizenship Behavior	0,073	0,070	1.056	0,292	Hipotesis ditolak
Komitmen Organisasi →Kepuasan Kerja →Organizational Citizenship Behavior	0,346	0,091	3.082	0.000	Hipotesis diterima

Dari tabel diatas didapatkan hipotesis secara tidak langsung adalah

- a. Kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap orgazinational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V.
- b. Kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap orgazinational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V

**Pembahasan**

- a. Beban kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V.

Terhadap tingkat kepuasan kerja pegawai. Ketika pegawai merasa lebih berkomitmen kepada organisasi, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka. Sehingga pegawai akan memberikan yang terbaik untuk pekerjaannya dan akan bertahan diperusahaan. Komitmen organisasi menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan kerja pegawai. Oleh karena itu, organisasi mungkin perlu memperhatikan cara untuk meningkatkan komitmen pegawai, seperti memberikan penghargaan, peluang pengembangan karir, dan komunikasi yang baik untuk meningkatkan kepuasan kerja. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Setiawan, 2019)dan (Pusriadi dan Darma, 2020)

- b. Beban kerja berpengaruh dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V.

OCB adalah perilaku sukarela yang tidak secara langsung diatur atau dihargai oleh sistem penghargaan formal organisasi, tetapi penting untuk mendukung efektivitas dan keberhasilan

organisasi. Jika beban kerja terlalu tinggi, pegawai mungkin mengalami stres atau kelelahan, yang dapat mengurangi OCB mereka. Sebaliknya, beban kerja yang terkelola dengan baik mungkin mendorong pegawai untuk menunjukkan lebih banyak OCB. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hanafi dan Yohana, 2019) dan (Pusriadi dan Darma, 2020)

- c. Komitmen organisasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V.

Komitmen organisasi (kesetiaan dan keterikatan pegawai terhadap organisasi) tidak memiliki hubungan atau dampak langsung terhadap OCB pegawai. Meskipun pegawai mungkin merasa terikat dengan organisasi, hal ini tidak serta merta meningkatkan perilaku kewargaan organisasi (OCB), seperti membantu rekan kerja secara sukarela, berinisiatif dalam pekerjaan, atau bertanggung jawab lebih dari yang diharapkan. Komitmen organisasi, meskipun penting untuk banyak aspek dalam organisasi, mungkin tidak memiliki dampak langsung pada OCB pegawai dalam konteks penelitian ini. Faktor lain, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, atau kondisi kerja, mungkin lebih memengaruhi perilaku OCB pegawai. Organisasi mungkin perlu mencari cara lain untuk mendorong OCB, seperti memberi penghargaan atas perilaku kewargaan, meningkatkan hubungan antarpegawai, atau memperbaiki lingkungan kerja. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Agustiani dan sadana, 2020) dan (Nurjanah dkk, 2020)

- d. Kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V.

Kepuasan kerja (seberapa puas pegawai dengan berbagai aspek pekerjaan mereka, seperti tugas, hubungan dengan rekan kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja) memiliki pengaruh terhadap OCB. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung menunjukkan lebih banyak perilaku positif yang mendukung organisasi. Sebaliknya, pegawai yang tidak puas dengan pekerjaan mereka mungkin kurang termotivasi untuk melakukan OCB karena mereka tidak merasa terhubung atau dihargai oleh organisasi. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putra dan Sriathi, 2018) dan (Rachmadinata dan Ayuningtias, 2019)

- e. Kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V.

Kepuasan kerja mengacu pada perasaan positif yang dimiliki seorang pegawai terhadap pekerjaannya, yang dapat mencakup berbagai aspek seperti kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja, kompensasi, kesempatan pengembangan, dan lainnya. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dan memiliki motivasi lebih tinggi untuk berkontribusi di luar kewajiban formal mereka. Secara keseluruhan, kepuasan kerja memainkan peran penting dalam meningkatkan OCB pada pegawai. Oleh karena itu, organisasi yang ingin mempromosikan OCB sebaiknya fokus pada peningkatan kepuasan kerja di antara pegawai mereka, melalui peningkatan kondisi kerja, hubungan antar individu, serta memberikan penghargaan yang sesuai.

- f. Kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap organizational citizenship behavior

Kepuasan kerja tidak terbukti sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara beban kerja dan OCB. Dengan kata lain, meskipun beban kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja, perubahan kepuasan kerja tidak cukup untuk menjelaskan bagaimana beban kerja pada akhirnya memengaruhi OCB pegawai. Dalam hal ini, hubungan antara beban kerja dan OCB mungkin lebih langsung atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor seperti dukungan sosial, kepemimpinan, atau budaya organisasi bisa jadi memiliki peran yang lebih besar dalam mempengaruhi OCB dibandingkan dengan kepuasan kerja. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Papatungan dkk, 2020) dan (Hayya, 2021).

- g. Kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior

Dengan demikian, semakin tinggi komitmen organisasi, semakin tinggi kepuasan kerja pegawai, yang pada akhirnya meningkatkan OCB. Komitmen organisasi tidak secara langsung mendorong pegawai untuk menunjukkan OCB, tetapi melalui rasa puas mereka terhadap pekerjaan. Organisasi perlu memastikan bahwa komitmen yang dibangun juga berdampak pada kepuasan kerja, karena hanya dengan begitu OCB bisa meningkat. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Adiyanita dkk, 2019) dan (Amelia, 2021).

### **Kesimpulan**

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa Beban kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V. Komitmen organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V. Beban kerja berpengaruh dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V. Komitmen organisasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V. Kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V. Kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V. Kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada pegawai di PT. Perkebunan Sawit Nusantara V.

### **Referensi**

- Adiyanita dkk. (2019). Kompetensi Karyawan, Emotional Quotient Dan Self Efficacy Pengaruhnya Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dan Kinerja Karyawan Pada Indomobil Grup Di Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 17, 1.
- Adiyanita dkk. (2019). Kompetensi Karyawan, Emotional Quotient Dan Self Efficacy Pengaruhnya Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dan Kinerja Karyawan Pada Indomobil Grup Di Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 17, 1.
- Agustiani dan sadana. (2020). Pengaruh Manajemen Talenta dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Riset Perbankan Manajemen Dan Akuntansi*, 3, 100–131.

- Amelia. (2021). Pengaruh Servant leadership Dan kepercayaan pada Pimpinan Terhadap Organizational Citizenship Behaviour. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689–1699.
- Anggraini. (2020). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Job Engagement dan Job Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. 1–21.
- Edison dkk. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Gutama dkk. (2019). Analisa pengaruh Leader Member Exchange terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Melalui Perceived Organizational Support sebagai Variabel Mediasi di Restoran De Boliva Surabaya. *Journal Of Universitas Kristen Petra*, 3, 256–268.
- Hanafi dan Yohana. (2019). Pengaruh Motivasi, Dan Lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan, Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pt Bni Lifeinsurance. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, 6.
- Harahap. (2020). Pengaruh Motivasi , Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . Angkasa Pura II ( Persero ) Kantor Cabang Kualanam Sandhi Fialy Harahap Satria Tirtayasa PENDAHULUAN Kinerja karyawan sebagai salah satu elemen utama yang dapat ditingkat. 3, 120–135.
- Harahap dan Amelia. (2019). Pengaruh Leader Member Exchange Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rizka. 3(1), 62–72.
- Hayya. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan partisipatif terhadap komitmen organisasi dimediasi motivasi kerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia.
- Ksama dan Wibawa. (2020). Pengaruh Leader-Member Exchange, Role Stress Dan Perceived Organizational Support Terhadap Turnover Intention. 5.
- Kusuma dan Lina. (2020). Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Survei Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Wilayah Jakarta Barat). *Jurnal Manajemen Maranatha*, 17, 127–134.
- Nurjanah dkk. (2020). Kepribadian Karyawan Dan Budaya Organisasi: Faktor Determinan Keterikatan Karyawan (Employee Engagement). *Jurnal Manajemen*, 20.
- Paputungan dkk. (2020). Pengaruh gaya komunikasi pemimpin terhadap kinerja karyawan di kantor pln molibagu. 1–7. *Purnama*. 1–7.
- Pusriadi dan Darma. (2020). Pengaruh Talent Management Dan Employee Engagement Terhadap Employee Capabilities: Studi Pada Karyawan Pt. Bintang Wahana Tata. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 3.
- Putra dan Sriathi. (2020). Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Manajemen Unud*, 6(9), 4800–4828.
- Putri dan Utami. (2020). pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 46, 27–34.

- Rachmadinata dan Ayuningtias. (2019). Pengaruh Manajemen Talenta Terhadap Kinerja Karyawan Lintasarta Kota Jakarta. *Urnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 46(1), 27– 34.
- Setiawan. (2019). Pengaruh Promosi Jabatan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai Di Lingkungan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 8, 191–203.
- Siagian. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Maneggio. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1, 59–70.
- Sulaeman Ardika. (2020). Pengaruh Upah Dan Pengalaman Kerja terhadap Produktivitas Karyawan Kerajinan Ukiran Kabupaten Subang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 9.