



Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh *Organizational Trust*

¹Alay Wuryantika*

Universitas Pelita Bangsa
putriwuryantika@gmail.com

Diterima : 05 Maret 2023

Direvisi : 14 April 2023

Dipublikasikan : 30 Mei 2023

Abstrak

Kinerja karyawan merupakan upaya supaya perusahaan dapat melihat tingkat produktif atau tidaknya untuk perusahaan. Kinerja karyawan yang baik juga karena faktor *organizational citizenship behavior* dan *organizational trust* penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh *organizational trust*. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bangun Cipta Kontraktor di Jakarta selatan. Penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan PT. Bangun Cipta Kontraktor jumlah sampel 66 karyawan yang diperoleh dengan teknik pengambilan sampel jenuh seluruh karyawan PT. Bangun Cipta Kontraktor yaitu sebanyak 66 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui google form dalam mengisi survei daring, wawancara, dan observasi. Metode analisis data adalah analisis jalur path (*path analysis*). Analisis data dalam penelitian ini sepenuhnya menggunakan bantuan program software SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian membuktikan bahwa *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan, dan *organizational citizenship behavior* terhadap *organizational trust* berpengaruh positif dan signifikan, *organizational trust* terhadap kinerja karyawan, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational trust* sebagai variabel mediasi tidak berpengaruh.

Kata kunci: *organizational citizenship behavior*; kinerja karyawan; dan *organizational trust*

Abstrak

Performance is an effort so that the company can see the level of productivity or not for the company. Good employee performance is also due to organizational citizenship behavior and organizational trust. This study aims to examine the effect of organizational citizenship behavior on employee performance mediated by organizational trust. This research was conducted at PT. Bangun Cipta Kontraktor in South Jakarta. The research was conducted using quantitative methods. The population used is all employees of PT. Bangun Cipta Kontraktor with a sample of 66 employees obtained by using saturated sampling technique for all employees of PT. Bangun Cipta Kontraktor as many as 66 respondents. Data was collected through google forms in filling out bold surveys, interviews, and observations. The data analysis method is path analysis. Analysis of the data in this study entirely using the software assistance program SmartPLS version 3.0. The results of the study prove that organizational citizenship on employee performance, and organizational citizenship behavior on organizational trust has positive and significant, organizational trust on employees performance and organizational citizenship behavior on performance employees through organizational trust as a mediating variable is no effect.

Keywords: *organizational citizenship behavior*; employee performance; and *organizational trust*



Pendahuluan

Dewasa ini, Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Kekuatan sumber daya manusia suatu organisasi semakin disadari keberadaannya sehingga manusia dipandang sebagai aset terpenting dari berbagai sumber daya dalam organisasi. (Suryani & Foeh, 2019)

Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Menurut Abdullah Maruf (2014) Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara menyeluruh selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan yang telah ditentukan seperti standar kerja, target, sasaran dan kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama dengan aturan-aturan yang ada. Menurut Ghaby (Lestari & Ghaby, 2018) terdapat 5 faktor mempengaruhi kinerja antara lain kemampuan dari individu, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi. Kinerja karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan perusahaan, kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan karyawan sehingga mempengaruhi banyaknya kontribusi yang diberikan kepada perusahaan yang berpengaruh secara keseluruhan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil, oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia didalamnya (Prahesti et al., 2017). Oleh sebab itu maka seluruh karyawan PT. Bangun Cipta Kontraktor harus mempunyai kinerja yang tinggi dalam menjalankan tugas serta menyesuaikan dengan teknologi terbaru sehingga kegiatan-kegiatan perusahaan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien sesuai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Kesuksesan dan keberlanjutan suatu organisasi akan sangat ditentukan oleh kesediaan karyawan untuk berperilaku tidak hanya mengerjakan tugas-tugas pokok mereka, tetapi juga memiliki keinginan menjadi karyawan yang baik. (Michael, 2017). *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja, meliputi perilaku tentang orang lain secara sukarelawan untuk tugas yang ekstra, penuh terhadap aturan-aturan maupun prosedur yang berada di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah bagi karyawan yang merupakan salah satu bentuk proporsional, prososial, dan produktif, yaitu berperilaku seimbang dalam melakukan pekerjaan, berperilaku sosial dengan hal yang positif, konstruktif dan membantu (Abrar & Isyanto, 2019). Dengan adanya perilaku ini membuat interaksi sosial antara karyawan menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi (Lestari & Ghaby, 2018).

Menurut Yulianti (2016), *Organizational Trust* merupakan salah satu tindakan yang terdapat pada dorongan diri untuk melakukan pekerjaan. *Organizational trust* merupakan atribut utama yang dikaitkan dengan *organizational* dan jika *trust* luntur dampaknya bisa serius

terhadap kinerja bawahan. Menunjukkan sejauh mana bawahan bereaksi pada dukungan yang diberikan oleh para pemimpin, pemimpin melakukan dengan cara mengembangkan hubungan yang dapat dipercaya antara pemimpin dan bawahan. Singh & Srivastava (2016) menjelaskan bahwa beberapa penulis setuju dengan konsep kepercayaan sebagai dasar dari kondisi psikologis yang saling terkait, termasuk kesediaan untuk menerima kerentanan (kondisi yang beresiko) dan harapan positif bahwa pihak lain dapat dipercaya (Rahayuningsih, 2019).

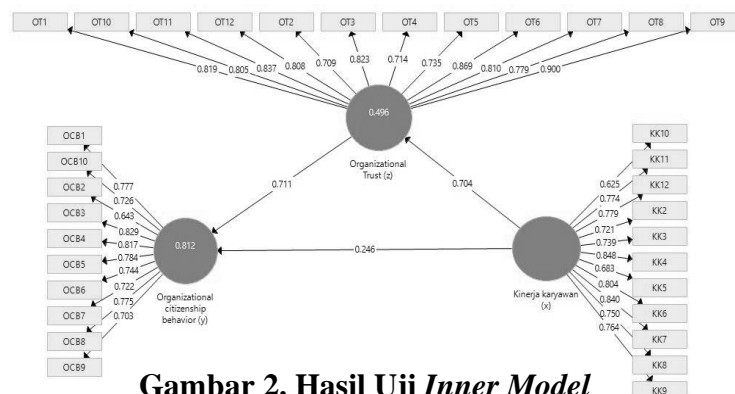
Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Bangun Cipta Kontraktor, yang bergerak di bidang jasa konstruksi dan pembangunan skala nasional yang menyebar berbagai wilayah di Indonesia. Kinerja karyawan yang sering berfluktuasi perlu mendapatkan perhatian untuk meningkatkan kualitas kerja yang lebih baik lagi. Pimpinan perusahaan atau pihak yang bertanggung jawab dapat mengevaluasi sejauh mana *Organizational citizenship behavior* (OCB) dan *Organizational Trust* dengan meningkatkan kinerja untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin maju melalui perkembangan yang signifikan.

Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT Bangun Cipta Kontraktor dengan jumlah 66 karyawan. Sampel yang diteliti adalah seluruh karyawan PT. Bangun Cipta Kontraktor dengan beragam profil pekerjaan dan latar belakang yang berbeda. Jumlah sampel untuk responden akan ditentukan dengan menggunakan sampel jenuh. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain melalui studi kepustakaan, interview, dokumentasi, dan kuesioner. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *Structure Equation Model* untuk mengetahui adakah pengaruh hubungan antar dimensi pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan SmartPLS 3.0.

Hasil dan Pembahasan

Inner Model



Gambar 2. Hasil Uji Inner Model

Sumber: Data penelitian yang diolah dengan SmartPLS 3.0, (2022)



Pengujian ini adalah pengujian terhadap suatu model struktural dengan melihat nilai *R-square* yang merupakan hasil dari uji *goodness of fit model*, hubungan antar konstruk dan nilai signifikan dari model yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Uji Nilai R-Square

Tabel 1. Nilai R-square

	R Square	Adjusted R Square
Variabel Kinerja karyawan (y)	0,569	0,556
Variabel <i>Organizational trust</i> (z)	0,779	0,775

Sumber: Data penelitian yang diolah dengan SmartPLS 3.0, (2022)

Berdasarkan pada tabel tersebut menunjukkan bahwa *R-square* yang dihasilkan untuk variabel Kinerja karyawan dengan nilai 0.569 atau sebesar 56,9% dan variabel *organizational trust* dengan nilai 0.779 atau sebesar 77,9% mengidentifikasi bahwa kontribusi dalam penelitian ini cukup besar.

2. Struktural Model Test

Struktural Model Test didapat dengan menggunakan *SmartPLS* 3.0 dengan menguji *Bootstrapping*. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% dengan batas ketidakakuratan sebesar (α) = 5% dimana nilai t-statistic yang digunakan adalah 1.96. Berikut adalah hasil dari penelitian *Structural Model Test*:

- 1) Jika nilai T-Statistic > 1,96 maka H_0 ditolak H_a diterima
- 2) Jika nilai T-Statistic < 1,96 maka H_0 diterima H_a ditolak

Tabel 2. Path Coefficient

Variabel	Sample Asli (O)	Rata-rata Sample (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (IO/STDEVI)	P Values
<i>Organizational citizenship behavior</i> (x)->Kinerja Karyawan (y)	0.588	0.616	0.196	3.003	0.003
<i>Organizational citizenship behavior</i> (x)-> <i>Organizational trust</i> (z)	0.883	0.886	0.035	25.155	0.000
<i>Organizational trust</i> (z) -> Kinerja Karyawan (y)	0.183	0.164	0.252	0.728	0.467

Sumber: Data penelitian yang diolah dengan SmartPLS (2022)



Tabel 3. Spesific Indirect Effect

Variabel	Sample Asli (O)	Rata-rata Sample (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (IO/STDEV I)	P Values
<i>pOrganizational citizenship behavior (x)-> Organizational trust(z)-> Kinerja karyawan(y)</i>	0.162	0.142	0.225	0.718	0.473

Sumber: Data penelitian yang diolah dengan SmartPLS (2022)

Berdasarkan kedua tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hipotesis dari *Structural Test Model* sebagai berikut:

a. Hipotesis Pertama

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Organizational citizenship behavior (X)* terhadap Kinerja karyawan (Y) di PT. Bangun Cipta Kontraktor.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Karyawan (X) terhadap *Organizational citizenship behavior (Y)* di PT. Bangun Cipta Kontraktor.

Ho: $3,003 > 1,96 =$ Ho ditolak, maka Ha diterima.

b. Hipotesis kedua

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Organizational citizenship behavior (X)* terhadap *Organizational trust (Z)* di PT. Bangun Cipta Kontraktor.

Ha: terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Karyawan (X) terhadap *Organizational trust (Z)* di PT. Bangun Cipta Kontraktor.

Ho: $25,155 > 1,96 =$ Ho ditolak, maka Ha diterima

c. Hipotesis ketiga

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Organizational trust (Z)* *Organizational citizenship behavior (Y)* di PT. Bangun Cipta kontraktor.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Organizational trust (Z)* *Organizational citizenship behavior (Y)* di PT. Bangun Cipta kontraktor.

Ho: $0,728 < 1,96 =$ Ho diterima, maka Ha ditolak.

d. Hipotesis keempat

Ho: tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Organizational citizenship behavior (X)* melalui Kinerja karyawan (Y) terhadap *Organizational trust (Z)* di PT. Bangun Cipta Kontraktor.

Ho: $0,718 > 1,96 =$ Ho diterima, maka Ha ditolak.

Jadi, terdapat tidak pengaruh yang signifikan antara *Organizational citizenship behavior (X)* kinerja karyawan (Y) terhadap *Organizational trust (Z)* di PT. Bangun Cipta Kontraktor.

Pembahasan

1. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 terbukti, artinya variabel *organizational citizenship behavior (X)* berpengaruh terhadap Kinerja karyawan (Y). Hal ini



dapat dijelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* bisa dilihat dari kemauan dan kemampuan tubuh masing-masing seseorang dalam melakukan pekerjaan, dalam penelitian ini sampel responden peneliti pilih yaitu indikator kinerja karyawan yang menyetujui adanya keinginan perusahaan untuk mendorong kesuksesan diawali dari kemauan dan kemampuan karyawan untuk melaksanakan melebihi tugas sehingga mendapatkan *reward* atau hadiah atas kinerja karyawan.

Organizational citizenship behavior dianggap sebagai suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang atau bisa dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi tugas. ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan, berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah adanya perilaku positif karyawan terdapat peranan positif terhadap perusahaan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Suzana (2017) Menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan.

2. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap *Organizational Trust*

Pada uji hipotesis 2 terbukti, artinya bahwa *Organizational citizenship behavior* (X) berpengaruh terhadap *organizational trust* (Z). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *organizational Citizenship behavior* yang dimiliki karyawan adalah efektifitas yang berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan yang didasarkan atas kemauan dan dorongan sukarela dari kepercayaan karyawan pada PT Bangun Cipta Kontraktor. Hal ini terdapat dari kuesioner jawaban responden dari masa kerja lebih banyak adalah lebih dari 3 tahun. Maka dapat disimpulkan *Organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh terhadap *Organizational trust* di PT. Bangun Cipta Kontraktor.

Dapat disimpulkan menjadi salah satu aspek terpenting dalam membangun organisasi, *Organizational trust* dapat digambarkan sebagai tiga hal, yaitu: integritas kepercayaan, karakter, dan kepemimpinan. Kepercayaan karyawan terhadap perusahaan dapat meningkatkan kinerja dan berdampak positif bagi karyawan lainnya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lay et al., 2020) Menyatakan bahwa *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational trust*.

3. Pengaruh *Organizational Trust* Terhadap Kinerja Karyawan

Pada hasil uji hipotesis 3 dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 tidak terbukti, yang berarti bahwa variabel *Organizational Trust* (Z) Terhadap Kinerja karyawan (Y) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bangun Cipta Kontraktor dapat dijelaskan kepercayaan organisasi yang dimiliki karyawan adalah hasil dari rasa aman dan nyaman karena adanya dukungan antar tim dan antar karyawan lainnya. Sehingga mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bangun Cipta Kontraktor. Berdasarkan dari hasil kuesioner Karyawan yang terdapat banyaknya masa kerja kurang dari satu tahun dan 1-2 tahun maka terdapat kelelahan bekerja dan kurangnya rasa percaya kepada perusahaan sehingga perilaku sukarela tidak dimiliki oleh karyawan PT. Bangun Cipta Kontraktor.



Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yaitu hasil penelitian (Singh & Srivastava, 2016) menunjukkan bahwa *Organizational trust* cenderung mendekati pada kinerja karyawan dengan adanya perilaku sukarela karena mendukung pencapaian perusahaan, karyawan memiliki rasa kepercayaan pada perusahaan yang mereka jalani. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Organizational trust* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bangun Cipta Kontraktor.

4. *Organizational Trust* Memediasi Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan

Pada hipotesis 4 didapatkan hubungan variabel *Organizational Trust* (Z) memediasi pengaruh *organizational citizenship behavior* (X) terhadap kinerja karyawan (Y). Dengan demikian hipotesis 4 tidak terbukti, artinya bahwa *Organizational Trust* memediasi pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan PT. Bangun Cipta Kontraktor. Hal ini dapat disimpulkan dari hasil kuesioner jawaban responden dari pendidikan terakhir yang banyaknya lulusan SMK/SMA maka terdapat pengaruh yang menjadi kurangnya melakukan pekerjaan dengan sukarela dan percaya kepada perusahaan, banyaknya karyawan yang lulusan SMA/SMK sibuk melakukan kegiatan lain seperti kuliah atau hanya ingin jadwal lembur daripada pekerjaan melebihi tugasnya.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Florindo et al., 2017) bahwa *Organizational trust* memediasi *Organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan yaitu dengan adanya peran perilaku dimana seseorang tersebut mau melakukan pekerjaan ataupun sesuatu hal diluar kontrak kerja dengan organisasi tersebut, dan tidak mendapatkan penghargaan *Organizational citizenship behavior* (OCB), individu yang mempunyai tingkat *Organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi tentu kinerja individu tersebut juga tinggi dan sebaliknya individu yang tingkat *Organizational citizenship behavior* (OCB) yang rendah akan mempengaruhi kinerja karyawan (Florindo et al., 2017). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Organizational trust* memediasi *Organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bangun Cipta Kontraktor.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan mengenai pengaruh *Organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi *Organizational trust*. Pengujian hipotesis menggunakan Program SmartPLS 3.0 Setelah dilakukan pengujian analisis maka ditarik kesimpulan bahwa *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bangun Cipta Kontraktor juga semakin rendah tingkat absen karyawan maka tingkat absensi kinerja karyawan maka semakin tinggi pada perusahaan. Sehingga pada penelitian menunjukkan bahwa PT. Bangun Cipta Kontraktor terdapat *Organizational citizenship behavior* terhadap karyawan dengan sesuai tugas pekerjaan. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational trust* pada PT. Bangun Cipta Kontraktor, dapat disimpulkan bahwa tingginya *Organizational citizenship behavior* di PT. Bangun Cipta Kontraktor memberikan pengaruh *organizational trust* pada seluruh karyawan PT. Bangun Cipta Kontraktor. Sehingga semakin meningkat *Organizational*



citizenship behavior maka *organizational trust* semakin tinggi, begitupula sebaliknya jika karyawan memiliki *Organizational citizenship behavior* yang rendah maka *organizational trust* semakin menurun. *Organizational trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Bangun Cipta Kontraktor, hal ini berarti jika menurunnya *organizational trust* yang dirasakan karyawan PT. Bangun Cipta Kontraktor dikarenakan dari data responden banyaknya karyawan berusia 18-25 Tahun yang berjumlah 34 orang, maka karyawan lebih memilih lembur daripada *organizational trust* untuk perusahaan. sebaliknya jika *organizational trust* yang dirasakan karyawan meningkat maka absensi kehadiran karyawan pada PT. Bangun Cipta Kontraktor akan meningkat. *Organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui *organizational trust* sebagai variabel mediasi pada PT. Bangun Cipta Kontraktor, Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bangun Cipta Kontraktor belum merasakan kenyamanan di tempat kerja. tingginya *Organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Bangun Cipta Kontraktor maka akan mempengaruhi *Organizational trust* karyawan, selain itu akan mengalami peningkatan pada kinerja karyawan.

Daftar Pustaka

- Abdullah Maruf, M. (2014). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja Karyawan*.
- Abrar, U., & Isyanto, I. (2019). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Urchindize Cabang Madura). *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(2), 115. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v7i2.868>
- Ekhsan, M., Aprian, A., & Parashakti, R. D. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behavior Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Perspektif Manajerial Dan Kewirausahaan (Jpmk)*, 2(2), 19-33.
- Ekhsan, M., & Saroh, T. (2021). The role of organizational trust on the influence of employer branding on employee performance. *International Journal of Management Science and Information Technology*, 1(2), 31-35.
- Florindo, L. P. D. R. B., Sintaasih, D. Ketut, & Riana, I. G. (2017). Peran Mediasi Organizational Citizenship Behavior. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Ministério Da Solidariedade Social). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(6), 2319–2360.
- Lay, Y., Ronni Basana, S., & Wiliater Soaloon Panjaitan, T. (2020). The Effect Of Organizational Trust And Organizational Citizenship Behavior On Employee Performance. *Shs Web Of Conferences*, 76, 01058. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20207601058>
- Lestari, E. R., & Ghaby, N. K. F. (2018). The Influence Of Organizational Citizenship Behavior (Ocb) On Employee's Job Satisfaction And Performance. *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*, 7(2), 116–123. <https://doi.org/10.21776/Ub.Industria.2018.007.02.6>
- Michael, T. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi Kedua*. In *Yogyakarta: Penerbit Bpfe-Ugm*.
- Parashakti, R. D., Ekhsan, M., & Komariah, S. (2021). The Effect of Organizational Citizenship



- Behavior, Individual Competence and Individual Characteristics on Employee Performance. *Journal of Business, Management, & Accounting*, 3(2), 24-31.
- Prahesti, D. S., Riana, I. G., & Wibawa, I. M. A. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Ocb Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 7, 2761. <https://doi.org/10.24843/Eeb.2017.V06.I07.P06>
- Rahayuningsih, I. (2019). The Positive Impact Of Organizational Trust: A Systematic Review. *Journal Of Educational, Health And Community Psychology*, 8(1), 122–143. <https://doi.org/10.12928/Jehcp.V8i1.12195>
- Singh, U., & Srivastava, K. B. L. (2016). Organizational Trust And Organizational Citizenship Behaviour. *Global Business Review*, 17(3), 594–609. <https://doi.org/10.1177/0972150916630804>
- Suryani, N. Kadek, & Foeh, J. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia, Tinjauan Praktis Aplikatif. In *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Suzana, A. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Di : Pt. Taspem (Persero) Kantor Cabang Cirebon). *Jurnal Logika*, 1, 1978–2560.
- Yulianti, P. (2016). Procedural Justice, Organizational Trust, Organizational Identification Dan Pengaruhnya Pada Employee Engagement. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal Of Theory And Applied Management*, 9(3), 210–225. <https://doi.org/10.20473/Jmtt.V9i3.3076>