

**HUBUNGAN ANTARA BUDAYA PERUSAHAAN DAN KOMITMEN
ORGANISASI DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
PADA LPP TVRI SUMATERA UTARA**

Sunarto*
Rahmi Lubis**

Universitas Medan Area, Indonesia

*sunartouma@yahoo.com
**rahmilubisuma@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to meliha Relationship Between Corporate Culture and Organizational Commitment With Organizational Citizenship Behavior (OCB) in North Sumatra TVRI LPP. In line with the theoretical basis of existing, proposed hypotheses: 1. There was a significant positive relationship between Corporate Culture and Organizational Commitment to Organizational Citizenship Behavior (OCB)

In proving the above hypothesis, we used regression analysis method of data analysis two predictors. Based on data analysis of the results obtained: 1. There is a significant relationship between corporate culture and organizational commitment on organizational citizenship behavior (OCB). This is evidenced by the coefficient Freg = 1.952 where $p < 0.050$. This indicates that the better the higher the corporate culture and organizational commitment, organizational citizenship behavior then (OCB) will be higher. Instead the worse the lower the corporate culture and organizational commitment, organizational citizenship behavior then (OCB) will be lower as well. Based on these results, the hypothesis proposed been accepted.

Keyword : *OCB, Corporate Culture, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu dimensi utama dalam organisasi (Schemerhorn, 1998) dan pemeran central pendayagunaan sumber – sumber yang lain (Sujak, 1990). Keefektifan suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan akan dipengaruhi oleh kualitas dari anggota organisasi (Filedmen & Arnold, 1985), khususnya perilaku dari para anggota tersebut, atau dengan kata

lain kinerja organisasi tergantung pada kinerja individu (Gibson, 1996)

Organisasi tempat individu melakukan aktivitas kerja adalah sebuah institusi yang memiliki visi dan misi saat didirikan. Dengan banyaknya jumlah orang atau pegawai di dalam suatu organisasi tersebut serta dengan latar belakang yang berbeda – beda maka sudah semestinya diperlukan aturan – aturan yang fundamental yang berlaku agar seluruh perilaku para SDM baik dalam

menjalankan tugas maupun berperilaku dalam interaksinya dengan sesama anggota organisasi relevan dengan tujuan organisasi tersebut serta dapat diaplikasikan oleh seluruh team yang tergabung dalam kelompok.

Akhir - akhir ini dinamika kerja di organisasi – organisasi seluruh dunia telah bergeser dari bekerja secara individual menjadi bekerja tim (*Work team*). Efektifitas dan kinerja team ditentukan oleh kemampuan anggota tim bekerja dalam tim (*Work team*). Akan tetapi tidak semua orang mampu bekerja dalam tim, karena memerlukan kemampuan individu untuk berkomunikasi secara terbuka, jujur dan mampu bekerja sama dengan orang lain. Namun demikian ada beberapa hal yang menjadi faktor kesulitan adanya budaya individualistis hal ini umumnya terjadi di Negara Eropa. Selain lingkungan kerja di negara – negara barat umumnya bersifat kompetitif (Robbins, 2001).

Menurut Hofstede (1991), Indonesia adalah salah satu negara yang mempunyai nilai kolektivistik tinggi dimana kepentingan kelompok berada di atas kepentingan individu, sehingga dapat dikatakan sistem tim kerja berkembang dengan baik di Indonesia.

Salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh individu yang bekerja dalam tim adalah ketrampilan *interpersonal skill*. Ketrampilan tersebut hanya dapat ditampilkan oleh individu yang peduli terhadap individu yang lain dan berusaha menampilkan yang terbaik jauh melebihi yang diprasyarkan dalam pekerjaannya. Begitu pula dengan para crew yang bertugas di LPP TVRI Sumatera Utara, didalam menjalankan tugasnya

Di dalam menjalankan tugas rutinnnya, para pegawai LPP TVRI Sumatera Utara senantiasa menayangkan acara baik live program maupun recording minimal 4 (empat) Jam per hari yang melibatkan crew dari berbagai profesi kepenyiaran diatas.

Sebagai contoh dalam penyiaran acara Televisi berdurasi 60 menit secara live maka akan melibatkan sejumlah crew untuk gabungan berbagai jenis profesi.

Pada proses produksi dalam kerja melibatkan berbagai insan crew tak jarang terjadi beberapa kelemahan dalam produksi yang mengakibatkan kualitas acara menjadi imbalannya.

Kondisi ini merupakan hasil internalisasi seseorang dalam mengintergrasikan segenap potensi kognisi, kinerja dan kemampuan diri (*skill*) juga aspek kepribadiannya yang menghasilkan kinerja dan dapat diukur melalui hasil tayangan layar kaca yang berkaitan dengan informasi, pendidikan, sosial, agama dan budaya. Kualitas acara tayangan yang dapat dimonitor merupakan hasil kerja team para SDM di LPP TVRI Sumatera Utara baik dari unsur administrasi umum dan keuangan, crew siaran, tehnik, berita dll sesuai dengan jenis produksi acara.

Dengan kata lain, individu tersebut menampilkan perilaku extra – role. Perilaku extra role adalah perilaku dalam bekerja yang tidak terdapat pada deskripsi kerja formal pegawai tetapi sangat dihargai jika ditampilkan pegawai karena meningkatkan efektifitas dan kelangsungan organisasi (Katz, 1964)

Perilaku Extra–role dalam organisasi juga dikenal dengan istilah

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan orang yang menampilkan perilaku OCB disebut sebagai pegawai yang baik (*good citizen*). Contoh perilaku yang termasuk dalam kelompok OCB adalah : membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan ditempat kerja, memberi saran – saran yang membangun di tempat kerja serta tidak membuang – buang waktu di tempat kerja, Robbins (2001).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktifitas individu (Bateman & Organ dalam Steers, Porter, Bigley, 1996). Menurut Organ (1988), OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual tidak berkaitan dengan sistem *reward formal* organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektifitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja pegawai sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

Penelitian tentang OCB di Indonesia tampaknya belum pernah dilakukan, pada hal topik ini sudah banyak dibicarakan dalam pembahasan perilaku organisasi akhir – akhir ini, bahkan telah menjadi salah satu variabel dependen utama dalam penelitian perilaku organisasi (Robbins, 2001)..

Selain itu, penelitian OCB sangat penting dilakukan di Indonesia karena akhir – akhir ini banyak organisasi di Indonesia menerapkan sistem kerja tim. Disamping itu, sekarang ini telah terjadi banyak perubahan-perubahan dalam organisasi di Indonesia, seperti : *downsizing* (perampangan organisasi dengan mengurangi jumlah tenaga kerja). Kebijakan ini berdampak pada terjadinya perubahan – perubahan, misalnya : perubahan pada tugas dan kewajiban pegawai, harapan organisasi agar pegawai menjadi lebih kreatif mencari cara baru untuk memperbaiki efisiensi kerja serta adanya perhatian serius terhadap ketidakhadiran dan keterlambatan di tempat kerja. Ketika organisasi mengurangi jumlah pegawai, organisasi itu akan lebih tergantung pada pegawai yang tetap tinggal untuk melakukan hal – hal melebihi apa yang ditugaskan mereka. Oleh karena itu, pegawai tersebut diharapkan menampilkan OCB.

Sehubungan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Hubungan Antara Budaya Perusahaan dan Komitmen Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)**.

PEMBAHASAN

1. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organ (1988) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Organ (1997) juga mencatat bahwa *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) ditemukan sebagai alternatif penjelasan pada hipotesis “kepuasan berdasarkan *performance*”

Menurut para ahli psikologi industry bahwa OCB ditentukan oleh banyak hal artinya tidak ada penyebab tunggal dalam OCB. Sesuatu yang masuk akal bila kita menerapkan OCB secara nasional. Salah satu pendekatan motif dalam perilaku organisasi berasal dari kajian McClelland dan rekan – rekannya. Menurut McClelland manusia memiliki 3 (tiga) motif, yaitu motif berprestasi, motif afiliasi dan, Motif kekuasaan.

Graham (dalam Bolino dkk, 2001) mengemukakan bahwa ada tiga aspek dari *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu (a) *Obedience*. Karyawan menunjukkan ketaatannya melalui kemauan mereka untuk respek terhadap peraturan, prosedur maupun instruksi organisasi. Perilaku yang mencerminkan kepatuhan dalam organisasi dapat ditunjukkan dengan ketepatan waktu masuk kerja, ketepatan penyelesaian tugas, dan tindakan pengurusan terhadap sumber atau aset organisasi, (b) *Loyalty*. Karyawan menunjukkan kesetiiaannya pada organisasi ketika mau menanggihkan kepentingan pribadi mereka bagi keuntungan organisasi dan untuk memajukan serta membela organisasi, (c) *Participation*. Karyawan menunjukkan tanggung jawabnya secara penuh dengan keterlibatannya dalam keseluruhan aspek-aspek kehidupan organisasi, selalu mengikuti informasi perkembangan organisasi, memberikan saran kreatif dan inovatif kepada rekan kerja, menyiapkan penyelesaian masalah sebelum diminta, dan berusaha mendapatkan pelatihan tambahan untuk meningkatkan kinerjanya.

Dari beberapa hasil penelitian mengenai pengaruh OCB terhadap kinerja Organisasi (diadaptasi dari Podsakoff dan Mackenzie oleh Podsakoff. Dkk, 2000, dalam Elfina P, 2003), dapat disimpulkan hasil sebagai berikut (1). OCB mempengaruhi peningkatkan produktifitas rekan kerja, (2), OCB mempengaruhi peningkatkan produktifitas manajer, (3), OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, (4). OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, (5) OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan – kegiatan kelompok kerja. (6). OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik, (7), OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi

2. Budaya Perusahaan

Secara umum, Budaya perusahaan adalah suatu *Attitude* makna yang diyakini dan dianut sebagai pola perilaku maupun cara pandang terhadap suatu hal oleh seluruh komponen perusahaan bersangkutan. Sehingga wilayah fundamental perusahaan bersangkutan sangat dipengaruhi oleh keyakinan para founders dan akhirnya membentuk nilai – nilai idealistic pada perusahaan yang didirikan. Nilai – nilai *idealistic* tersebut merupakan tapal batas yang semestinya dilakukan dan tidak semestinya dilakukan anggota organisasi.

Menurut Amstrong (1988) budaya organisasional merupakan suatu system dari kepercayaan – kepercayaan dan nilai – nilai bersama dalam organisasi dan

mengarahkan perilaku anggotanya. Dalam bisnis, system – system ini sering dianggap sebagai *corporate culture*. Budaya korporat atau juga dikenal dengan istilah budaya kerja, merupakan nilai – nilai dominant yang disebarluaskan di dalam organisasi dan diacu sebagai filosofi kerja pegawai.

Menurut pendapat Schein (1985), budaya korporat mengacu ke suatu sistem makna bersama yang dianut anggota – anggota yang membedakan organisasi itu terhadap organisasi – organisasi lain.

Sementara itu, Mondy (1993), memperjelas dengan mengartikan budaya sebagai sistem nilai – nilai, keyakinan dan kebiasaan bersama dalam organisasi yang berinteraksi dengan struktur formal untuk menghasilkan norma perilaku. Dapat juga diartikan bahwa budaya korporat merupakan sebuah sistem informasi untuk mempertahankan dan mentransmisikan pengetahuan, kepercayaan, mitos – mitos dan tingkah laku (Moeljono, 2003)

Sejalan dengan Mondy (1993) diatas, Matsumoto (1996) mendefinisikan budaya korporat sebagai perangkat sikap, nilai – nilai, keyakinan dan perilaku yang dipegang oleh sekelompok orang yang dikomunikasikan dari generasi ke generasi berikutnya. Titik tekan kedua tokoh ini terletak pada hanya sistem nilai yang diyakini, tetapi juga diajarkan untuk semua anggota organisasi.

Menurut Robbins (1994) istilah budaya organisasi menunjukkan pada sistem kesepakatan bersama yang dianut oleh anggota organisasi, hingga organisasi tersebut terlihat berbeda dengan yang lain. Sistem kesepakatan bersama merupakan suatu rangkaian karakteristik pokok dari

nilai-nilai organisasi. Terdapat 10 (sepuluh) karakteristik yang merupakan esensi budaya organisasi, yaitu:

- 1) Identitas keanggotaan, yaitu tingkat dimana anggota (pegawai) mengidentifikasi diri dengan organisasi secara keseluruhan daripada dengan unit kelompok kerja atau bidang keahliannya
- (2) Penekanan pada kelompok, yaitu tingkat dimana aktivitas kerja diorganisasikan dalam kelompok daripada individu
- (3) Fokus pada manusia, yaitu keputusan manajemen dibuat dengan mempertimbangkan akibat bagi performansi pegawai
- (4) Integrasi unit, yaitu tingkat dimana unit-unit didalam organisasi didorong untuk beroperasi dalam suatu koordinasi
- (5) Kontrol, yaitu tingkat pengawasan yang digunakan untuk mengontrol perilaku pegawai
- (6) Toleransi resiko, yaitu tingkat dimana karyawan atau anggota didorong untuk agresif, inovatif dan berani mengambil resiko
- (7) Kriteria penghargaan, yaitu alokasi penghargaan (peningkatan upah, promosi) didasarkan atas performansi karyawan daripada senioritas, favorititas ataupun rasa tidak suka
- (8) Toleransi konflik, yaitu tingkat dimana pegawai di dorong untuk terbiasa dengan perbedaan pendapat dan terbuka dengan kritik
- (9) Hasil akhir, yaitu tingkat dimana organisasi memusatkan pada hasil yang dicapai dengan cara-cara kreatif dan produktif

(10) Fokus pada sistem terbuka, yaitu tingkat dimana organisasi memonitor dan merespon perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan luarnya.

Dalam penelitian ini berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Robbins, aspek budaya organisasi dapat dibedakan menjadi 10 (sepuluh) karakteristik yang merupakan esensi dari budaya organisasi, yaitu: Identitas keanggotaan, Penekanan pada kelompok, Fokus pada manusia, Integrasi unit, Kontrol, Toleransi resiko, Kriteria penghargaan, Toleransi konflik, Hasil akhir dan Sistem terbuka.

3. Komitmen Organisasi

Menurut Logman Dictionary of Contemporary English (Mahmudi, 2000) komitmen mempunyai empat arti yaitu : (1) komitmen adalah sebuah janji; (2) komitmen berarti tanggung jawab; (3) komitmen berarti komitmen kepada sistem berpikir dan aksi; (4) komitmen juga berarti tindakan komited. Robbins (1997) mengemukakan pengertian komitmen adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu.

Komitmen seseorang terhadap organisasi tidak muncul dalam seketika, melainkan muncul melalui beberapa tahap atau fase. Gould (Wiyono, 2000) mengemukakan bahwa komitmen organisasi ditandai oleh suatu keinginan untuk memelihara keanggotaannya terlibat dalam bekerja dan menyesuaikan nilai-nilai pribadi dengan tujuan-tujuan serta kebijaksanaan organisasi.

Allen dan Meyer (dalam Dunham, dkk 1994: 370) membedakan komitmen organisasi atas tiga komponen, yaitu : afektif, normatif dan continuance.

- a. Komponen afektif berkaitan dengan emosional, identifikasi dan keterlibatan pegawai di dalam suatu organisasi.
- b. Komponen normatif merupakan perasaan-perasaan pegawai tentang kewajiban yang harus ia berikan kepada organisasi.
- c. Komponen continuance berarti komponen berdasarkan persepsi pegawai tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan organisasi.

Meyer dan Allen berpendapat bahwa setiap komponen memiliki dasar yang berbeda. Pegawai dengan komponen afektif tinggi, masih bergabung dengan organisasi karena keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Sementara itu pegawai dengan komponen continuance tinggi, tetap bergabung dengan organisasi tersebut karena mereka membutuhkan organisasi. Pegawai yang memiliki komponen normatif yang tinggi, tetap menjadi anggota organisasi karena mereka harus melakukannya.

Setiap pegawai memiliki dasar dan tingkah laku yang berbeda berdasarkan komitmen organisasi yang dimilikinya. Pegawai yang memiliki komitmen organisasi dengan dasar afektif memiliki tingkah laku berbeda dengan pegawai yang berdasarkan continuance. Pegawai yang ingin menjadi anggota akan memiliki keinginan untuk menggunakan usaha yang

sesuai dengan tujuan organisasi. Sebaliknya, mereka yang terpaksa menjadi anggota akan menghindari kerugian finansial dan kerugian lain, sehingga mungkin hanya melakukan usaha yang tidak maksimal. Sementara itu, komponen normatif yang berkembang sebagai hasil dari pengalaman sosialisasi, tergantung dari sejauh apa perasaan kewajiban yang dimiliki pegawai. Komponen normatif menimbulkan perasaan kewajiban pada pegawai untuk memberi balasan atas apa yang telah diterimanya dari organisasi.

Jadi seseorang yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki identifikasi terhadap organisasi, terlibat sungguh-sungguh dalam pegawaian dan ada loyalitas serta afeksi positif terhadap organisasi. Selain itu tampak tingkah laku berusaha kearah tujuan organisasi dan keinginan untuk tetap bergabung dengan organisasi dalam jangka waktu lama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tiga macam skala sebagai alat pengumpul data, yaitu :

1. Skala Budaya perusahaan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode angket dengan skala Likert. Skala budaya perusahaan ini disusun berdasarkan aspek-aspek budaya perusahaan yang terdiri dari Identitas Keanggotaan, Penekanan pada Kelompok, Fokus pada Manusia, Integrasi Unit, Kontrol, Toleransi Resiko, Kriteria Penghargaan, Toleransi Konflik, Hasil Akhir, dan Fokus pada Sistem terbuka.

2. Skala Komitmen Organisasi

Skala komitmen organisasi disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek komitmen organisasi yang

dikemukakan oleh Meyer & Herscovitch (dalam Coetzee, 2005) yaitu yang terdiri dari aspek afektif, kontinuitas, dan normatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode angket dengan skala Likert.

3. Skala OCB

Skala *organizational citizenship behavior* (OCB) disusun berdasarkan aspek-aspek *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu yang terdiri dari aspek *obedience* yang berarti kepatuhan/ketaatan, aspek *loyalty* yang berarti kesetiaan, dan aspek *participation* yang berarti keikutsertaan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode angket dengan skala Likert.

Selain skala juga digunakan Studi Dokumen. Beragam informasi mengenai Lembaga Penyiaran Publik TVRI Sumatera Utara yang diperoleh melalui data empirik, wawancara, observasi serta dokumen yang penting berkaitan dengan keadaan lembaga ini.

Populasinya adalah seluruh pegawai LPP TVRI Sumatera Utara yang berjumlah 373 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah PNS LPP TVRI yang berkantor di Jalan Putri Hijau Medan dengan masa kerja minimal 10 tahun yang berjumlah sekitar 318 orang yang dipilih secara *random sampling*

Metode analisis data yang digunakan Analisis Regresi dua prediktor.

HASIL PENELITIAN

1. Terdapat kontribusi yang signifikan antara budaya perusahaan dan komitmen organisasi terhadap

organizational citizenship behavior (OCB). Hal ini ditunjukkan dengan koefisien $F_{reg} = 1,952$ dimana $p < 0,050$. Ini menandakan bahwa semakin baik budaya perusahaan dan semakin tinggi komitmen organisasi, maka *organizational citizenship behavior* (OCB) akan semakin tinggi. Sebaliknya semakin buruk budaya perusahaan dan semakin rendah komitmen organisasi, maka *organizational citizenship behavior* (OCB) akan semakin rendah pula. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima.

2. Ada kontribusi yang positif antara budaya perusahaan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan LPP TVRI dengan sumbangan 20,6%. Sementara itu variabel komitmen organisasi berpengaruh atau memiliki peran terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 23,5%. Total sumbangan efektif dari kedua variabel bebas (budaya perusahaan dan komitmen organisasi) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah sebesar 44,1%. Dari hasil ini diketahui bahwa masih terdapat 55,9% pengaruh dari faktor lain terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Karena itu hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu diduga variabel budaya perusahaan dan komitmen organisasi secara simultan berhubungan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat diterima.

3. Hasil lain diperoleh dari penelitian ini, yakni diketahui bahwa subjek penelitian ini para karyawan Lembaga Penyiaran Publik (LPP) TVRI Medan memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tergolong sedang, memiliki komitmen organisasi yang tergolong sangat tinggi, dan budaya perusahaan yang sangat tinggi pula. Hal ini diketahui dengan melihat nilai rata-rata *organizational citizenship behavior* (79,21) yang selisihnya tidak terlalu jauh dengan nilai rata-rata hipotetiknya (75), komitmen organisasi (109,66) yang melebihi nilai rata-rata hipotetiknya (88), dan budaya perusahaan yang selisihnya juga melebihi nilai rata-rata hipotetiknya (75).

2. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain:

1. Saran Kepada Subjek Penelitian

Melihat ada kontribusi positif antara budaya perusahaan dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) diharapkan agar para karyawan LPP TVRI agar mempertahankan budaya perusahaan yang baik dan tetap berpegang kepada komitmen organisasi yang telah dijalankan, sehingga dapat lebih meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam melakukan pekerjaannya masing-masing.

2. Saran Kepada Organisasi

Lembaga Penyiaran Publik (LPP) TVRI Medan, untuk mempertahankan pengaruh positif ini sehingga terhindar

dari hal-hal yang berhubungan dengan buang-buang waktu (*wasting time*) dalam Obekerja, tidak bekerja secara maksimal, bahkan keinginan untuk mengundurkan diri serta tindakan indisipliner lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, M.W. & Brady, R.M. 1997. Total Quality Management, organizational commitment, perceived organizational support, and intraorganizational communication. *Management Communication Quarterly*, 10, 316-341
- Ancok, D. 2004. *Psikologi Terapan*. Yogyakarta : Darussalam Offset.
2002. *Outbound Management Training: Aplikasi Ilmu Perilaku dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan pertama. Yogyakarta : UJI Press
- Ancok, D. 1989. *Teknik Penyusunan Skala pengukur*. Yogyakarta : Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Gadjah Mada.
- Ancok, D., Faturochrrian, dan Sutjipto. 1995. *Studi Tentang Persepsi Terhadap Prestasi Kerja Wanita*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada Yogyakarta
- Azwar, S. 2003. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- _____, 2001. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- _____, 1999. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Delviyandri, Azhar A., (2010), Hubungan Budaya Organisasi, Dukungan Organisasi Dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, *Analitika*: 2 (1): 27-36
- Hadi, S. 1995. *Statistik* (Jilid 1, 2, dan 3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Hofstede, dkk. 1990. *Measuring Organizational Culture: A Qualitative and Quantitative Study Across Twenty Administrative Science Quarterly*. Vol.35. p: 286-316.
1980. *Motivation, Leadership, and Organization: American Dynamic Apply Abroad*. *Organization Dynamic*. P: 42-63
- MacKinzie, S.B., Podsakoff, P.M., & Ahearne, M. 1998. Some Possible Antecedents And Consequences Of In-Role And Extra-Role Salesperson Performance. *Journal of Marketing*, Vol. 62: 87-98.
- Myers, D. G. 1999. *Social Psychology*. Boston: McGraw-Hill College.
- Matsumoto, D. 1996. *Culture and Psychology*. Washington: Brook Cole Publishing.
- Organ, D. W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & McKenzie, S. B. 1997. Organizational Citizenship Behavior and The Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 82: 262-270.

- Podsakoff, P. M. & McKenzie, S. B. 1997. Organizational Citizenship Behavior and Sales Unit Effectiveness. *Journal of Marketing Research*, Vol. 31: 351-363.
- Robbins, S. P. 2001. *Perilaku Organisasi*. Jilid 1 (terjemahan). Jakarta: Prenhallindo.
- Sarinah, Azhar A., (2010), Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Komitmen terhadap Organisasi dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III (PERSERO), *Analitika*: 2 (2): 63-75
- Schein, E. H. 1985. *Organization Culture and Leadership* San Pransisco: Jossey Bass
- Steers, R.M & Porter, L. W. 1983. *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw, Hill Book, Co
- Wayne, S.J. & Ferris, G.R. 1990. Influence Tactics, Affect And Exchange Quality In Supervisor-Subordinate Interactions: A Laboratory Experiment And Field Study. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 75: 487-499.