

# HUBUNGAN SUBJECTIVE WELL BEING DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN HOTEL ARYADUTA JAKARTA

Anggi Effry Liqwiyan<sup>[1]</sup>  
D. Yoseph Jangkung<sup>[2]</sup>

<sup>[1][2]</sup>Universitas Gunadarma

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara subjective well being dan organizational citizenship behavior pada karyawan hotel Aryaduta Jakarta. Dalam hal ini, subjective well being diukur berdasarkan tiga komponen, yaitu: positive affect, negative affect dan life satisfaction. Sedangkan organizational citizenship behavior diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy dan civic virtue. Partisipan penelitian ini sebanyak 100 karyawan hotel Aryaduta Jakarta. Pengambilan data dilakukan dengan pemberian angket yang meliputi skala organizational citizenship behavior, PANAS dan SWLS. Berdasarkan hasil analisis diketahui ada hubungan positif yang sangat signifikan antara positive affect dengan organizational citizenship behavior dengan nilai  $r = 0,423$  dan nilai  $p = 0,000$ , terdapat hubungan negatif antara negative affect dengan organizational citizenship behavior dengan nilai  $r = -0,168$  dan nilai  $p = 0,048$ , serta ada hubungan positif yang sangat signifikan antara life satisfaction dengan organizational citizenship behavior dengan nilai  $r = 0,266$  dan nilai  $p = 0,004$ . Selain itu, didapat juga hasil bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara subjective well being dan organizational citizenship behavior pada karyawan hotel Aryaduta Jakarta dengan nilai  $r = 0,345$  dan nilai  $p = 0,000$ .

**Kata Kunci:** Subjective well being, organizational citizenship behavior, karyawan hotel Aryaduta Jakarta.

## SUBJECTIVE WELL BEING AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORAL OF ARYADUTA JAKARTA HOTEL'S EMPLOYEE

### Abstract

This study aims to examine the relationship between subjective well being and organizational citizenship behavior in employees Aryaduta Jakarta hotel. In this case, subjective well being is measured based on three components, namely: Positive Affect, Negative Affect and life satisfaction. While organizational citizenship behavior is measured based on five dimensions, namely altruism, conscientiousness, Sportsmanship, courtesy and civic virtue. Participants of this study were 100 employees Aryaduta Jakarta hotel. Data were collected by administering a

questionnaire that includes a scale organizational citizenship behavior, HEAT and SWLS. Based on the results of analysis there was a significant positive relationship between positive Affect with organizational citizenship behavior with  $r = 0.423$  and  $p = 0.000$ , there is a negative correlation between negative Affect the organizational citizenship behavior with a value of  $r = -0.168$  and  $p = 0.048$ , and there is a significant positive relationship between life satisfaction with organizational citizenship behavior with  $r = 0.266$  and  $p = 0.004$ . In addition, also obtained results that there is a significant positive relationship between subjective well being and organizational citizenship behavior in employees Aryaduta Jakarta with  $r = 0.345$  and  $p = 0.000$ .

**Keywords :** Employees Aryaduta, subjective well being, organizational citizenship behavior

## PENDAHULUAN

Beberapa tahun belakangan ini sektor pariwisata Indonesia sedang gencar menyuarakan slogan visit Indonesia. Seiring dengan peluncuran slogan visit Indonesia tersebut, Indonesia secara tidak langsung dituntut untuk meningkatkan pelayanan akomodasi bagi para wisatawan domestik maupun mancanegara. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mendirikan layanan penunjang kebutuhan wisatawan di tempat-tempat tujuan wisata, contohnya adalah hotel.

Menurut Hotel Proprietors Act, hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus [17].

Hotel Aryaduta Jakarta merupakan salah satu hotel tertua di Indonesia, hotel ini mulai beroperasi pada bulan Juni 1974. Hingga saat ini Hotel Aryaduta Jakarta sudah berganti nama kurang lebih sebanyak lima kali, mulai dari The Ambassador, Hyatt Aryaduta

Hotel, The Aryaduta Jakarta, The Aryaduta Hotel Jakarta dan Hotel Aryaduta Jakarta. Pada tahun 1995 Hotel Aryaduta Jakarta berhasil mendapatkan penghargaan "Adikarya Wisata Award 1994" untuk pelayanan yang memuaskan dan fasilitas yang sangat baik [8].

Hotel Aryaduta Jakarta memiliki beberapa tujuan perusahaan yang ingin dicapai, salah satunya yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada para pengunjung hotel. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan karyawan yang memiliki Organizational Citizenship Behavior (OCB) sehingga Hotel Aryaduta Jakarta dapat memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi permintaan pengunjung. Berdasarkan hasil wawancara singkat peneliti dengan salah satu Manager Hotel Aryaduta Jakarta (Ibu X), masalah yang berkaitan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan Hotel Aryaduta yaitu minimnya karyawan yang bersedia untuk lembur hingga larut malam atau bahkan sampai pagi, kurangnya inisiatif karyawan untuk membantu rekan kerja, dan lain-lain. Beliau mengatakan bahwa masih ada karyawan Hotel Aryaduta yang enggan untuk lembur untuk menye-

lesaikan pekerjaannya apalagi untuk membantu rekan kerjanya. Mayoritas karyawan yang bersedia untuk lembur hingga larut malam adalah karyawan yang sudah lama bekerja di Hotel tersebut. Tidak sedikit pula karyawan yang menambah waktu libur atau cuti mereka dengan alasan yang beragam.

Organizational citizenship behavior (OCB) menurut adalah perilaku individu yang diskresioner, tidak langsung diakui oleh sistem reward formal dan secara agregat meningkatkan fungsi efektif dari organisasi [12]. 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, perilaku yang termasuk kelompok OCB contohnya adalah membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi atau perusahaan, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi atau perusahaan, toleransi pada situasi yang kurang menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja [15]. Organ, Podsakoff dan MacKenzie membagi dimensi OCB menjadi lima, yaitu Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy dan Civic Virtue [13].

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior individu menurut Organ, Podsakoff dan MacKenzie yaitu kepuasan kerja, keadilan, motivasi intrinsik, gaya kepemimpinan, iklim organisasi, jenis kelamin dan masa kerja [13]. Salah satu faktor yang mempengaruhi

OCB adalah motivasi intrinsik, motivasi intrinsik bisa muncul apabila karyawan merasa bahagia. Semua karyawan pasti lah menginginkan kebahagiaan dalam hidupnya. Setiap karyawan memiliki arti kebahagiaan yang berbeda, kebahagiaan merupakan bagian dari konsep kesejahteraan subjektif (*Subjective Well-Being*) yang mencakup aspek afektif dan kognitif manusia. Menurut Diener, Oishi, dan Lucas *subjective well-being* adalah bentuk evaluasi secara kognitif dan afektif yang dilakukan seseorang terhadap hidupnya [11]. Evaluasi tersebut meliputi reaksi terhadap peristiwa-peristiwa sebagai penilaian kognitif atas kepuasan dan terpenuhinya kebutuhan dalam kehidupan. Russell (dalam Ariati, 2010) mendefinisikan *subjective well-being* sebagai persepsi manusia tentang keberadaan atau pandangan subjektif mereka dalam pengalaman hidupnya. Komponen-komponen *subjective well-being* menurut Diener, Scollon, dan Lucas adalah afek positif dan negatif, kepuasan hidup dan domain kepuasan [9]. Diener, Scollon dan Lucas menyatakan *subjective well being* memiliki tiga komponen, yaitu afek positif, afek negatif dan domain kepuasan [9]. Diener menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi *subjective well being* diantaranya adalah faktor genetik, kepribadian, faktor demografis, hubungan sosial, dukungan sosial, pengaruh masyarakat atau budaya dan tujuan [6]. Penelitian ini diharapkan dapat melihat perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan Hotel Aryaduta Jakarta.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian untuk mengetahui apakah terdapat hubungan *subjective well-being* dan or-



ganizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan Hotel Aryaduta Jakarta.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. 100 orang karyawan Hotel Aryaduta Jakarta. Karakteristik sampel ditentukan berdasarkan masa kerja karyawan. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling.

Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner untuk kedua variable. *Subjective well-being* dalam penelitian ini diukur berdasarkan komponen-komponen menurut Diener, Scollon dan Lucas yaitu: afek positif (Positive affect) atau afek menyenangkan, afek negatif (Negative affect) atau afek tidak menyenangkan dan kepuasan hidup (*Life satisfaction*) [9]. *Subjective well-being* diukur menggunakan skala positive affect negative affect schedule (PANAS) milik Diener, Smith dan Fujita yang terdiri dari 20 aitem pernyataan dan memiliki lima alternatif jawaban dan skala satisfaction with life scale milik Diener terdiri dari 5 aitem dan memiliki tujuh alternatif jawaban yang digunakan oleh Chrisnataalia [5]. Sedangkan untuk Organizational citizenship behavior dalam penelitian ini diukur berdasarkan dimensi-dimensi menurut Organ, Podsakoff dan MacKenzie, yaitu: Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, courtesy dan civic virtue [13]. Skala yang digunakan adalah skala Organizational Citizenship Behavior yang terdiri dari 30 aitem pernyataan dengan lima alternatif jawaban [10]. Pada skala positive affect schedule jumlah aitem skala positive affect schedule yang diuji cobakan berjumlah 10 aitem. Dari hasil analisis,

aitem yang valid berjumlah 8 aitem dan 2 aitem dinyatakan gugur. Berada pada rentang korelasi antara 0,556 sampai dengan 0,736. Pada skala negative affect schedule jumlah aitem skala negative affect schedule yang diuji cobakan berjumlah 10 aitem. Dari hasil analisis, aitem yang valid berjumlah 7 aitem dan 3 aitem dinyatakan gugur. Berada pada rentang korelasi antara 0,430 sampai dengan 0,611. Pada skala satisfaction with life scale yang diuji cobakan berjumlah 5 aitem. Dari hasil analisis, semua aitem valid dengan rentang korelasi aitem-aitem antara 0,541 sampai dengan 0,805. Sedangkan pada skala organizational citizenship behavior yang diuji cobakan berjumlah 30 aitem. Dari hasil analisis, aitem yang valid berjumlah 20 aitem dan 10 aitem dinyatakan gugur. Berada pada rentang korelasi antara 0,219 sampai dengan 0,641.

Menurut Azwar kesepakatan secara umum, reliabilitas dianggap memuaskan jika nilai koefisiennya  $\geq 0,700$  [6]. Dari hasil uji reliabilitas pada skala positive affect schedule, diperoleh hasil koefisien reliabilitas sebesar 0,884, skala negative affect schedule, diperoleh hasil koefisien reliabilitas sebesar 0,78 dan skala life satisfaction, diperoleh hasil koefisien reliabilitas sebesar 0,862. Sedangkan hasil uji reliabilitas pada skala skala organizational citizenship behavior, diperoleh hasil koefisien reliabilitas sebesar 0,842 dan dianggap reliabel dalam pengukuran skala subjective well-being dan organizational citizenship behavior pada penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan *subjective well-being* dan *organizational citizenship*

*behavior* pada karyawan Hotel Aryaduta Jakarta. Dalam hal ini, subjective well being diukur berdasarkan tiga komponen, se-hingga peneliti akan menjelaskan secara satu per satu.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti, diperoleh bahwa keempat hipotesis penelitian yang diajukan diterima. Hipotesis secara umum mengenai terdapat hubungan antara subjective well-being dengan organizational citizenship behavior diterima, kemudian hipotesis khusus pertama yang berbunyi 'Ada hubungan positif antara positive affect dengan organizational citizenship behavior' diterima, hipotesis khusus kedua yang berbunyi 'Ada hubungan negatif antara negative affect dan organizational citizenship behavior' diterima dan hipotesis khusus ketiga yang berbunyi 'Ada hubungan yang positif antara life satisfaction dengan organizational citizenship behavior' juga diterima.

Hal ini dapat dilihat dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa positive affect dan organizational citizenship behavior memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,423 dengan taraf signifikansi senilai 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa positive affect dan organizational citizenship behavior memiliki hubungan yang sangat signifikan, dimana semakin tinggi positive affect maka semakin tinggi pula organizational citizenship behavior yang dimiliki individu, begitupula sebaliknya. Hasil uji hipotesis pada penelitian ini didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa positive affect memiliki hubungan yang signifikan dengan organizational citizenship behavior [19]. Dari uji hipotesis yang dilakukan peneliti mengenai negative affect dan organizational citizenship

behavior didapat hasil bahwa negative affect memiliki hubungan yang negatif dengan organizational citizenship behavior, hasil uji hipotesis ini memiliki nilai koefisien korelasi sebesar -0,168 dengan taraf signifikansi senilai 0,048. Hal ini didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa negative affect memiliki hubungan yang berarah negatif dengan organizational citizenship behavior [19]. Hal ini menunjukkan semakin rendah negative affect seseorang maka semakin tinggi organizational citizenship behavior individu tersebut, begitupula sebaliknya. Selain itu, didapat pula hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa life satisfaction dan organizational citizenship behavior memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,266 dengan taraf signifikansi senilai 0,004. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi life satisfaction maka semakin tinggi pula organizational citizenship behavior yang dimiliki individu, begitupula sebaliknya. Hasil uji hipotesis pada penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Adams, Srivastava, Herriot dan Patterson yang menyatakan bahwa life satisfaction dan organizational citizenship behavior memiliki hubungan yang signifikan [1]. Penelitian ini juga mendapatkan hasil bahwa secara umum subjective well-being dan organizational citizenship behavior memiliki hubungan positif yang sangat signifikan, hasil uji hipotesis ini memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,345 dengan taraf signifikansi senilai 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi subjective well-being maka semakin tinggi pula organizational citizenship behavior individu tersebut, begitu pula sebaliknya. Penelitian lain mengenai hubungan an-

tara subjective well being dan organizational citizenship behavior pada petugas customer service di Plasa Telkom Regional Division IV, juga menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara SWB dengan OCB pada customer service officer Plasa Telkom Divre IV Jawa Tengah dan DIY [14]. Hasil penelitian ini mengindikasikan adanya hubungan yang positif, semakin besar SWB pada customer service officer Plasa Telkom maka semakin besar pula OCB-nya dan begitupun sebaliknya.

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Aryaduta Jakarta. Hasil mean empirik dan hipotetik life satisfaction dan positive affect yang didapatkan menunjukkan bahwa life satisfaction dan positive affect yang dimiliki karyawan hotel Aryaduta Jakarta tergolong ke dalam kategori sedang. Sedangkan hasil mean empirik dan hipotetik negative affect menunjukkan bahwa negative affect yang dimiliki karyawan hotel Aryaduta Jakarta tergolong ke dalam kategori rendah.

Hasil mean empirik dan hipotetik organizational citizenship behavior yang didapatkan oleh peneliti pada penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan hotel Aryaduta Jakarta memiliki organizational citizenship behavior yang sangat tinggi. Organizational citizenship behavior yang sangat tinggi pada karyawan hotel Aryaduta Jakarta menunjukkan bahwa karyawan memiliki perilaku kewargaorganisasian yang sangat tinggi sehingga diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Pada analisa deskriptif berdasarkan jenis kelamin dalam skala organizational citizenship behavior diketahui bahwa kelompok jenis kelamin perempuan dan laki-laki berada dalam

kategori sangat tinggi dengan mean empirik sebesar 77,60 dan 76,18. Cooper mengatakan ada asumsi bahwa perempuan diharapkan untuk berpartisipasi dalam dimensi OCB tertentu, sedangkan laki-laki diharapkan berpartisipasi pada yang lainnya [18]. Oleh karena itu, OCB antara perempuan dan laki-laki cenderung hampir sama besarnya karena setiap gender memiliki bagiannya masing-masing.

Pada kelompok subjek berdasarkan status pernikahan dalam skala organizational citizenship behavior, kelompok subjek yang belum menikah dan sudah menikah berada dalam kategori sangat tinggi dengan mean empirik masing-masing sebesar 77,71 dan 76,32. Hal ini menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara karyawan yang belum menikah dan yang sudah menikah.

Amin, menyatakan bahwa karyawan yang sudah menikah maupun yang belum menikah menunjukkan tingkatan organizational citizenship behavior yang sama pada tempat kerja mereka karena karyawan yang belum menikah maupun sudah menikah akan memberikan kinerja terbaik mereka kepada perusahaan apabila mereka sudah memiliki masa kerja yang lama [18]. Pada kelompok subjek berdasarkan masa kerja dalam skala organizational citizenship behavior, kelompok subjek dengan masa kerja 11-15 tahun memiliki mean empirik tertinggi dengan nilai 86,50, kelompok subjek tersebut masuk ke dalam kategori sangat tinggi. Menurut Saks karyawan yang sudah engaged akan memiliki kecenderungan bertahan karena mereka sudah merasa nyaman dengan menjadi bagian organisasi yang tidak terpisahkan [16]. Anafarta & Kuruüzüm mengatakan bahwa masa kerja yang le-



bih lama membantu menangani tuntutan pekerjaan tanpa banyak dipengaruhi oleh tanggung jawab keluarga karena pengalaman melengkapi karyawan dengan keunggulan profesional yang diperlukan dan kemampuan beradaptasi [2].

Usia, jumlah anak dan pendapatan termasuk ke dalam faktor demografis, dimana Diener [8], mengatakan bahwa, pengaruh faktor demografis terhadap subjective well being umumnya kecil. Hal ini dimungkinkan karena adanya pengaruh faktor lain seperti kepribadian. Menurut Tellegen kepribadian memiliki pengaruh terhadap subjective well being sebesar 80% pada jangka panjang dan sisanya pengaruh lingkungan [8]. Pengaruh lingkungan yang dimaksud, antara lain hubungan sosial, dukungan sosial serta budaya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis umum yang diajukan peneliti diterima, dimana terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara subjective well-being dengan organizational citizenship behavior. Selain itu, ketiga hipotesis khusus peneliti juga diterima, dimana terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara life satisfaction dengan organizational citizenship behavior pada karyawan hotel Aryaduta Jakarta, ada hubungan positif yang sangat signifikan antara positive affect dengan organizational citizenship behavior pada karyawan hotel Aryaduta Jakarta dan terdapat hubungan negatif antara negative affect dengan organizational citizenship behavior pada karyawan hotel Aryaduta Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa keempat hipotesis peneliti diterima. Dari hasil analisis pada karya-

wan hotel Aryaduta Jakarta memiliki subjective well-being, life satisfaction dan positive affect yang tergolong sedang dan negative affect yang tergolong rendah, sementara organizational citizenship behavior pada karyawan hotel Aryaduta Jakarta berada pada kategori sangat tinggi.

Adapun saran bagi subjek, untuk dapat meningkatkan subjective well-beingnya. Berhubung organizational citizenship behavior subjek sudah sangat tinggi, subjek disarankan untuk tetap menjaga agar OCBnya tetap berada pada kategori sangat tinggi sehingga tujuan perusahaan akan lebih cepat tercapai. Oleh karena komponen subjective well-being (life satisfaction dan positive affect) karyawan hotel Aryaduta Jakarta berada pada kategori sedang, sekiranya hotel Aryaduta Jakarta dapat meningkatkan fasilitas atau faktor-faktor penunjang lainnya agar komponen subjective well-being (life satisfaction dan positive affect) dapat lebih meningkat. Sedangkan organizational citizenship behavior karyawan hotel Aryaduta Jakarta berada pada kategori sangat tinggi, oleh karena itu hotel Aryaduta Jakarta disarankan untuk tetap menjalankan budaya organisasi yang sudah berjalan selama ini sambil mencari inovasi untuk terus meningkatkan OCB karyawannya.

### **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya yang sekiranya berminat melakukan penelitian dengan topik yang sama, disarankan untuk melakukan penelitian yang lebih spesifik dengan cara menambah variabel lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adams, Srivastava, Herriot & Patterson. (2012). Careerist orientation and organizational citizenship behavior in expatriates and non-expatriates. *Journal of Career Development*, 40(6), 469-489.
- [2] Anafarta & Kuruüzüm. (2012). Demographic predictors of work-family conflict for men and women: Turkish case. *International Journal of Business and Management*, 7(13).
- [3] Ariati, J. (2010). Subjective well being (kesejahteraan subjektif) dan kepuasan kerja pada staf pengajar (dosen) di lingkungan fakultas psikologi universitas Diponegoro. *Jurnal Psikologi Undip*, 8(2), 117-123.
- [4] Azwar, S. (2012). Metode penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [5] Chrisnatalia, M. (2012). Hubungan antara parental psychological control dengan subjective well being pada remaja. [www.library.gunadarma.ac.id](http://www.library.gunadarma.ac.id). Diakses tanggal 20 Maret 2015.
- [6] Diener, Ed. (2009). Subjective well being the science of well being, social indicator research series. The collected works of ed. Champaign: Springer.
- [7] Diener, Oishi & Lucas. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Reviews*, 54, 403-425.
- [8] Hotelish. (2013). Sejarah hotel arya duta. <http://hotelish.blogspot.com/2011/04/sejarah-hotel-arya-duta.html> diakses tanggal 20 Maret 2015.
- [9] Huda, N. (2012). Kontribusi dukungan sosial terhadap kepuasan hidup, afek menyenangkan dan afek tidak menyenangkan pada dewasa muda yang belum menikah. <http://publication.gunadarma.ac.id/bitstream/123456789/3610/1/JURNAL.pdf>. Diunduh pada 19 Maret 2015.
- [10] Julianti, A. (2014). Pengaruh psychological capital terhadap komitmen organisasi dan perilaku kewargaorganisasian pada karyawan. Thesis. Depok: Fakultas Psikologi Universitas Guna-darma.
- [11] Lubis, S. H. B. R. (2011). Hubungan antara self-esteem dengan subjective well being karyawan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi online. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/2726/1/SUSI%20HANDAYANI%20BR.LUBIS-FPS.pdf>. Diakses 19 Maret 2015.
- [12] Luthans, F. (2011). Organizational behavior: An evidence-based approach, twelfth edition. New York: McGraw-Hill Companies Inc.
- [13] Organ, Podsakoff & MacKenzie. (2006). Organizational citizenship behavior. Its nature, antecedents, and consequences. California: Sage Publications, Inc.
- [14] Purwito, Nurtjahjanti & Ariati. (2012). Hubungan antara subjective well being dan organizational citizenship behavior pada petugas customer service di plasa telkom regional division IV. *Jurnal Psikologi Undip*, 11 (2), 183-192.
- [15] Robbins & Judge. (2007). Perilaku organisasi, edisi 12. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.



- [16] Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- [17] Sulastiyono, A. (2008). Manajemen penyelenggaraan hotel, seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi. Bandung: ALFABETA.
- [18] Uzonwanne, F. C. (2014). Organizational citizenship behavior and demographic factors among oil workers in Nigeria. *Journal of Humanities and Social Science*, 19(8), 87-95.
- [19] Zellars, Tepper & Duffy. (2002). Abusive supervision and subordinates' organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*

