

HUBUNGAN KOMITMEN ORGANISASI DAN TINGKAH LAKU KEWARGAAN ORGANISASI DI KALANGAN PEKERJA HOTEL

Dina Syamilah Zaid¹ & Mohamad Nasir Saludin²

¹Pensyarah Fakulti Pengurusan Hospitaliti dan Pelancongan, Kolej Universiti Islam Melaka,

²Pensyarah Fakulti Inovasi Perniagaan dan Teknologi, Kolej Universiti Islam Melaka

Corresponding Author's Email : dinasyamilah@kuim.edu.my

Article History :

Received : 5 September 2021

Accepted : 9 December 2021

Published : 20 December 2021

ABSTRAK

Tingkah laku kewargaan organisasi adalah komponen yang penting, bagi pekerja yang berurusan secara langsung dengan pelanggan. Ini kerana kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan bergantung kepada bagaimana pekerja dapat memenuhi harapan pelanggan dan ini memerlukan pekerja untuk menjalankan aktiviti yang bukan merupakan sebahagian daripada tugas mereka. Seorang pekerja yang melakukan sesuatu tanpa paksaan dan sukarela dalam sebuah organisasi sering disebut sebagai tingkah laku kewargaan organisasi. Artikel ini menerangkan lebih lanjut dimensi-dimensi tingkah laku kewargaan organisasi dan komitmen organisasi.

Kata Kunci : *Komitmen organisasi, komitmen afektif, komitmen berterusan, komitmen normatif, tingkah laku kewargaan organisasi*

RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AMONG HOTEL EMPLOYEES

ABSTRACT

Organizational citizenship behavior is an important component, for employees who deal directly with customers. This is because customer satisfaction in the hospitality industry depends on how employees are able to meet customer expectations and this requires employees to carry out activities that are not part of their job. An employee who does something without coercion and voluntarily in an organization is often referred to as organizational citizenship behavior. This article describes further on the dimensions of organizational citizenship behavior and organizational commitment.

Keywords: *Organizational commitment, affective commitment, continuous commitment, normative commitment, organizational citizenship behavior*

PENGENALAN

Galaskiewicz (2016) organisasi adalah merupakan satu badan yang dianggotai oleh pelbagai individu dengan kelebihan masing-masing dalam menjalankan tugas dan peranan yang berbeza-beza bagi mencapai matlamat yang sama. Dalam mencapai matlamat organisasi, ia amat bergantung kepada elemen kemanusiaan dan elemen bukan kemanusiaan. Elemen kemanusiaan dirujuk kepada tingkah laku individu dalam organisasi dan komitmen terhadap organisasi. Manakala elemen bukan kemanusiaan pula dirujuk kepada proses, polisi, struktur dan teknologi. Kedua-dua elemen tersebut bertindak mempengaruhi tingkah laku dalam organisasi sama ada secara individu atau kumpulan terhadap keseluruhan pencapaian organisasi Edy Sutrisno, (2016).

Tingkah laku kewarganegaraan organisasi, sentiasa menjadi perhatian utama dalam bidang tingkah laku organisasi (Ramezani, Roohazad, Alizadeh & Amiri, 2015). Tingkah laku kewarganegaraan organisasi adalah tingkah laku individu yang tidak berkaitan secara langsung dengan sistem ganjaran dan dapat meningkatkan fungsi organisasi serta dapat menyumbang kepada peningkatan produktiviti organisasi. (Organ. 1997, Robbins & Judge 2017).

Komitmen organisasi adalah keadaan pekerja yang komited untuk membantu dalam mencapai matlamat organisasi, dan melibatkan penglibatan, dan kesetiaan pekerja (Robbins, 2017). Konsep komitmen organisasi yang paling popular adalah model komitmen organisasi Meyer dan Allen yang mengenal pasti tiga komponen iaitu afektif, berterusan, dan normatif (Meyer & Allen, 1991; Meyer & Allen, 1997).

Komitmen organisasi memainkan peranan penting dalam menentukan sama ada pekerja akan kekal bersama organisasi untuk jangka masa yang lebih lama dan bekerja dengan bersungguh-sungguh untuk mencapai matlamat organisasi.

Komitmen organisasi penting bagi pengurus dalam organisasi untuk mencapai matlamat dengan aktiviti yang berkesan. Namun komitmen organisasi terhadap tingkah laku memberi manfaat bagi organisasi kerana ia meningkatkan produktiviti organisasi (Tarigan dan Ariani, 2015). Komitmen pekerja juga penting untuk pembentukan kelebihan daya saing, bagaimanapun sukar dicapai kerana keadaan dalam persekitaran organisasi (Hart, Gilstrap, & Bolino, 2016).

SOROTAN KAJIAN

Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi mencerminkan setakat mana seseorang individu menghubungkan dirinya dengan organisasi dan komited kepada matlamat organisasi (Meyer & Allen, 1991). Komitmen organisasi merujuk kepada perasaan, sikap, nilai, amalan dan pelaksanaan idea pekerja kepada organisasi. Ia juga menggambarkan tahap iltizam, kesetiaan dan dedikasi pekerja serta keinginannya untuk terus mengukuhkan keahliannya dalam organisasi (Meyer et al., 1991; Huang et al., 2012; Kreitner dan Kinicki, 2014). Menurut (Chamdam, 2013) komitmen organisasi adalah salah satu sikap pekerja yang merefleksikan perasaan (suka atau tidak suka) terhadap organisasi.

Komitmen dapat tercapai apabila setiap individu dalam organisasi sedar terhadap hak dan kewajiban dalam organisasi tanpa melihat kepada jabatan dan kedudukan individu, kerana pencapaian organisasi bergantung kepada hasil usaha semua pekerja (Christina T.S, 2012). Komitmen organisasi juga perlu ada dalam diri seseorang pekerja kerana ianya salah satu penentu kepada keberkesanan sesebuah organisasi (Sulaiman, Ibrahim & Mariappa, 2013)

Komitmen yang dimiliki oleh seseorang pekerja terhadap kerjanya sudah tentu menjadi faktor yang penting kepada peningkatan sesuatu organisasi itu. Pekerja akan menjadi mudah dan senang dalam melakukan tugas seharian yang diamanahkan dan akan turut sama memacu organisasi dalam mencapai objektif dan tujuan yang telah digarapkan.

Menurut Varsha dan Monika Bhati (2012) membuat kajian terhadap pekerja industri Denso (Auto-component) India berkaitan komitmen untuk mengekalkan produktiviti. Hasil kajian yang diperolehi ialah dimensi komitmen (afektif, normatif dan berterusan) adalah signifikan dan mempunyai hubungan yang positif. Ini menunjukkan bahawa komitmen pekerja industri masih mengekalkan tahap komitmen dengan produktiviti kerja

Zakaria Mohd Arif (2015), komitmen ada dalam diri seseorang apabila adanya pertaruhan atau ganjaran sampingan yang menghubungkan kepentingan luaran dengan garis konsisten pekerjaan itu. Tidak dapat dinafikan bahawa seseorang itu menjadi lebih komited dalam melakukan sesuatu tugas jika diberitahu ganjaran atau imbuhan yang bakal mereka peroleh kelak.

Kajian ini pula telah dijalankan oleh Louisa pada tahun 2014. Kajian ini mendapati hasil kajian komitmen dan kepuasan kerja menunjukkan budaya pekerja dan persekitaran memainkan peranan yang penting. Keputusan menunjukkan penerimaan individu adalah berdasarkan budaya kerja dan persekitaran untuk merangsang komitmen dan kepuasan kerja.

Menurut N.Uma dan C.Vijayakumar (2016) menemui hasil kajian di India mengenai komitmen terhadap guru swasta dan awam. Di dapati komitmen yang lebih tinggi adalah kepada guru di kolej swasta kerana moral yang tinggi berasaskan kepada moral dan sikap serta umur yang memainkan peranan.

Dimensi Komitmen Organisasi

Merujuk Allen dan Meyer (1990) terdapat tiga dimensi yang terdapat di dalam komitmen organisasi iaitu komitmen afektif, komitmen berterusan dan komitmen normatif.

Komitmen Afektif

Individu yang mempunyai komitmen afektif yang tinggi mempunyai ikatan emosi yang erat dengan organisasi (Singh & Gupta, 2015). Ini bermaksud bahawa individu tersebut akan mempunyai motivasi dan keinginan untuk memberi sumbangan yang signifikan kepada organisasi berbanding dengan individu yang mempunyai komitmen afektif yang lebih rendah. Pekerja yang mempunyai komitmen afektif yang tinggi cenderung lebih aktif untuk pergi bekerja. Berdasarkan hasil penyelidikan dari segi prestasi atau hasil kerja yang dilakukan. Individu yang mempunyai komitmen afektif akan bekerja lebih keras dan menunjukkan hasil kerja yang lebih baik daripada mereka yang mempunyai komitmen yang lebih rendah. Individu yang mempunyai komitmen afektif yang tinggi akan lebih menyokong dasar syarikat daripada mereka yang mempunyai tahap rendah. Selain itu, pekerja dengan komitmen afektif yang tinggi mempunyai tingkah laku kewarganegaraan organisasi yang lebih tinggi

Komitmen Berterusan

Komitmen berterusan adalah berdasarkan penilaian kos oleh pekerja yang merasakan untuk terus berada dalam organisasi. Ini dipengaruhi oleh jangka masa bekerja dalam organisasi dan kedudukan pekerja sebagai pelaburan dalam organisasi, menjadikan pekerja terlalu sukar untuk meninggalkan organisasi (Faloye, 2014). Selain itu, mungkin disebabkan obligasi kewangan, manfaat kesihatan, dan pencen boleh jadi “pengikat” pekerja dengan organisasi tersebut (Beeri et.al (2013). Individu yang mempunyai tahap komitmen berterusan yang tinggi juga didapati tinggi dalam tahap konflik peranan dan kekaburan peranan serta prestasi kerja yang rendah (Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002)

Komitmen Normatif

Komitmen normatif menggambarkan rasa tanggungjawab pekerja terhadap organisasi mereka, iaitu mereka di pandu oleh rasa tugas, kewajipan dan kesetiaan kepada organisasi (Messner, 2013). Komitmen normatif sering berpusat pada kompas moral seseorang dan rasa tanggungjawab kepada organisasi (Singh & Gupta, 2015).

TINGKAH LAKU KEWARGAAN ORGANISASI

Tingkah laku kewargaan organisasi adalah tindakan sukarela bukan kerana paksaan yang dilakukan oleh individu walaupun tindakan ini bukan sebahagian daripada tugas mereka sebagai anggota organisasi, tetapi atas inisiatif untuk memberikan sumbangan terbaik kepada organisasi.

Tingkah laku kewargaan juga ditafsirkan sebagai tingkah laku yang melebihi tanggungjawab formal (peranan tambahan). Seseorang yang mempunyai sifat tingkah laku kewargaan organisasi tidak dibayar dalam bentuk duit atau bonus, tetapi lebih ditunjukkan dengan sikap, seperti sukarela menolong rakan sekerja (Gibson et al (20 11); Iqbal et al., (2012); Aamodt, 2013). Kajian Jim et al. (2013) mendapati pekerja yang kompeten akan mempamerkan tingkah laku kewargaan organisasi.

Tingkah laku kewargaan organisasi penting kerana individu yang mempunyai sifat tingkah laku kewargaan organisasi, dapat memberi kesan positif di kalangan rakan sekerja mereka (Yen, Li, & Niehoff, 2008 ; Organ, 2018; Somech & Oplatka, 2015). Tingkah laku kewargaan organisasi juga menyumbang kepada keberkesanan organisasi dengan meningkatkan kerjasama dan pengurusan produktiviti dan menggalakkan penggunaan sumber dengan lebih baik (Jafari Bidarian 2012; Sulaiman et al., 2013; Deery et al., 2017).

Kesan tingkah laku kewarganegaraan organisasi ini tidak mengakibatkan pekerja mengalami keletihan kerana ia hanya dilakukan oleh pekerja secara sukarela tanpa disuruh atau dipaksa oleh rakan sekerja mahupun orang atasan. Hal ini disokong oleh kajian Bolino & Klotz (2015); Haewiki (2016) yang mendapati hubungan negatif antara tingkah laku kewarganegaraan organisasi dengan kepenatan pekerja dan tekanan kerja.

Kajian-kajian lepas mengenai tingkah laku kewarganegaraan organisasi banyak tertumpu kepada tingkah laku kewarganegaraan organisasi terhadap prestasi individu dan organisasi di samping merangkumi pelbagai aspek kajian yang lain seperti kecerdasan emosi pekerja, personaliti, motif, umur, jantina dan sokongan organisasi bagi mewujudkan persekitaran tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam kalangan pekerja seterusnya membudayakan perkara tersebut agar dapat meningkatkan fungsi serta prestasi organisasi ke suatu tahap yang lebih tinggi. Kajian juga banyak dijalankan di pelbagai sektor sama ada di dalam mahupun di luar negara.

DIMENSI-DIMENSI TINGKAH LAKU KEWARGAAN ORGANISASI

Terdapat lima dimensi tingkah laku kewargaan (Organ 2006) iaitu seperti berikut:

1. Altruism

Tingkah laku untuk membantu rakan sekerja yang menghadapi kesukaran dalam situasi yang dihadapi mengenai tugas dalam organisasi (Pickford & Joy, 2016) . Dimensi ini merujuk kepada memberi pertolongan kepada rakan sekerja seperti menunjukkan pekerja baru mengenai cara untuk menggunakan peralatan .

2. Conscientiousness

Tingkah laku yang menunjukkan lebih banyak usaha dilakukan oleh pekerja berbanding yang diharapkan oleh organisasi. Tingkah laku sukarela tanpa mempertimbangkan ganjaran atau penghargaan yang akan di terima. Kesedaran merujuk kepada tingkah laku seseorang yang tepat pada masanya, mempunyai kadar kehadiran yang tinggi, dan melebihi keperluan normal yang diharapkan.

3. Sportmanship

Tingkah laku yang bertolak ansur dan tidak mengeluh apabila mengalami kesulitan yang tidak dapat di elakan. Ia menunjukkan seseorang yang tidak suka memprotes atau mengajukan ketidakpuasan terhadap masalah-masalah kecil.

4. Courtesy

Menjaga hubungan baik dengan rakan sekerja supaya dapat mengelak daripada konflik dalaman berlaku seperti memberi notis awal tentang jadual kerja kepada seseorang yang memerlukan atau berunding dengan orang lain sebelum mengambil apa-apa tindakan yang akan memberi kesan kepada mereka. Penyelidikan awal mendapati bahawa pekerja yang menunjukkan kesopanan dapat mengurangkan konflik antara sesama mereka (Podsakoff et al. 2000).

5. Civic Virtue

Merujuk kepada tingkah laku yang menunjukkan bahawa seseorang memberi perhatian ketika menjalankan tugas dan tanggungjawab kepada organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk mengesyorkan bagaimana prosedur organisasi dapat ditingkatkan, dan melindungi sumber organisasi). Dimensi ini merujuk kepada tanggungjawab yang diberikan oleh organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualiti tugas yang diperolehi (Ozturk,2010).

HUBUNGAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP TINGKAH LAKU KEWARGAAN ORGANISASI

Komitmen organisasi adalah usaha untuk melibatkan diri dalam organisasi dan tidak ada keinginan untuk meninggalkan organisasi. Pekerja yang mempunyai komitmen organisasi yang tinggi seperti keinginan untuk terus kekal dalam organisasi akan bekerja dengan baik dan mempunyai rasa kekitaan kepada organisasi sehingga mereka akan melakukan perkara-perkara yang bermanfaat bagi organisasi secara sukarela Rehan dan Islam (2013) . Pekerja yang mempunyai tingkah laku kewargaan organisasi akan menerima dan mematuhi semua peraturan dan polisi yang ada dalam organisasi. Oleh demikian, pekerja akan berusaha lebih keras untuk menunjukkan prestasi kerja yang baik. Mereka juga akan mempunyai rasa empati yang tinggi untuk membantu rakan sekerja mereka bekerja yang mempunyai lebih banyak beban, sehingga dapat mengelakkan masalah dalam organisasi sama ada dengan pekerjaan atasan dan rakan sekerja.

Menurut Jiao dan Richards (2011) beberapa kajian telah mengkaji hubungan antara tugas dan tingkah laku kewargaan organisasi. Pekerja yang mempunyai persepsi positif terhadap kerjanya akan menghasilkan keinginan yang lebih tinggi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Jika pekerja dalam organisasi memiliki sifat tingkah laku kewargaan organisasi, maka kesukaran untuk mengendalikan pekerja berkurangan. Hal ini adalah kerana pekerja tersebut dapat mengendalikan kelakuannya atau tindakannya sendiri dan mampu memilih tingkah laku terbaik untuk kepentingan organisasi.

Salehi dan Gholtash (2011) telah melakukan kajian bertajuk “The relationship antara kepuasan kerja, kelesuan kerja dan komitmen organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam kalangan ahli fakulti dalam Azad Islam Universiti - cawangan daerah pertama kerana menyediakan model yang sesuai.” Dalam hal ini kajian, untuk mengumpulkan data lima soal selidik OCB (Graham 1991), pekerjaan kepuasan, kelesuan kerja, dan komitmen organisasi (Meyer dan Allen 1991) telah digunakan; keputusan menunjukkan bahawa pembolehubah kepuasan kerja dan organisasi komitmen mempunyai kesan positif ke atas OCB manakala kelesuan kerja mempunyai kesan negatif kesan ke atasnya. Kepuasan kerja mempunyai kesan negatif terhadap kelesuan kerja (Salehi dan Gholtash 2011).

Seterusnya kajian oleh Salehi dan Gholtash (2011) adalah untuk melihat hubungan antara kepuasan kerja, kelesuan kerja, komitmen organisasi dan tingkah laku kewargaan organisasi di kalangan ahli fakulti di Universiti Islam Azad di Iran. Kajian mereka telah menunjukkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempunyai kesan positif ke atas tingkah laku kewargaan manakala kepuasan kerja mempunyai kesan negative terhadap kelesuan kerja.

KESIMPULAN

Organisasi adalah atau institusi atau satu kumpulan manusia yang bersama-sama berusaha untuk mencapai matlamat bagi meningkatkan prestasi dan kecermelangan hasil kerja organisasi tersebut. Tingkah laku kewargaan organisasi adalah perkembangan yang agak baru dan mempunyai implikasi kepada perkembangan organisasi hotel. Artikel ini, menunjukkan tingkah laku kewargaan organisasi adalah kelakuan yang bersedia untuk memberi bantuan kepada pekerja lain, dengan sengaja, ikhlas, dan spontan. Pekerja yang mempunyai sifat tingkah laku kewargaan organisasi, menjalankan kerja mengikut peraturan, mudah menyesuaikan diri dengan persekitaran kerja, selalu menunjukkan semangat dalam bekerja, berusaha untuk menghargai dan menjaga hubungan baik dengan orang lain, mempunyai rasa kekitaan dengan organisasi di mana dia bekerja, dan tidak mengharapkan balasan. Dimensi tingkah laku kewargaan organisasi adalah penting bagi menjelaskan komitmen organisasi. Ia juga membayangkan bahawa jika pihak hotel sungguh-sungguh menanam budaya tingkah laku kewargaan organisasi dalam organisasi, ia akan memberi kesan kepada komitmen organisasi yang akhirnya akan memberi manfaat yang baik kepada organisasi hotel. Ini adalah kerana pekerja akan merasa sayang terhadap hotel dan merasa berat untuk meninggalkan hotel seterusnya melaksanakan tanggungjawab pekerjaan dengan cemerlang.

RUJUKAN

- Aamodt, M. G. (2013). *Applying psychology to work* (pp. 607) USA: Cengage Learning.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18.
- Beeri, I., Dayan, R. & Werner, S.B (2013). Advancing Ethic in Public Organizations: The Impact of Ethic Program in Employee; Perception and Behaviors in Regional Council. *Business Ethic*, 112, 57-59
- Bolino, M. C., & Klotz, A. C. (2015). The paradox of the unethical organizational citizen: The link between organizational citizenship behavior and unethical behavior at work. *Current Opinion in Psychology*, 6, 45-49.
- Chamdan Purnama. (2013). Influence Analysis of Organizational Culture Organizational Commitment Job and Satisfaction Organizational Citizenship Behavior (OCB) Toward Improved Organizational Performance. *International Journal of Business, Humanities and Technology*. 3(5): pp: 86-100.
- Christina T.S, 2012, Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan BMT. *Media Riset Akuntansi*, volume 2 No.1
- Deery, S., Rayton, B., Walsh, J., & Kinnie, N. (2017). The Costs of Exhibiting Organizational Citizenship Behavior. *Human Resource Management*, 56(6), 1039-1049.
- Edi Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Faloye, D. O. (2014). Organizational commitment and turnover intentions: Evidence from Nigerian paramilitary organization. *International Journal of Business & Economic Development*, 2(3), 23-34.
- Gibson, Ivancevich & Donnelly. 2011. *Perilaku, Struktur, Proses*. II ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Hart, T. A., Gilstrap, J. B. & Bolino, M. C. (2016), Organizational citizenship behavior and the enhancement of absorptive capacity. *Journal of Business Research*, Elsevier, vol. 69(10), pages 3981-3988.
- Harwiki, W. (2016). The impact of servant leadership on organization culture, organizational commitment, organizational citizenship behaviour (OCB) and employee performance in women cooperatives. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 219, 283-290.
- Huang, C.-C., You, C.-S., Tsai, M.-T., 2012. A multidimensional analysis of ethical climate, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behaviors. *Nursing Ethics* 19, 513-529.
- Iqbal, H. K., Aziz, U., & Tasawar, A. (2012). Impact of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior: an Empirical Evidence from Pakistan. *World Applied Sciences Journal*, 19(9), 1348-1354
- Jafari, P., & Bidarian, S. (2012). The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior. *ProcediaSocial and Behavioral Sciences*, 47, 1815-1820.
- Jiao, Changquan and David A Richards. 2011. Leadership and Organizational Citizenship Behavior: OCB-Specific Meanings as Mediators. *J Bus Psychol*, pp: 11-25.

- Jim, T. W., Hi, B., Shing, L. K., Lin, O. S., Yasmin, S. & Khan, S. K. (2013). The factors affecting organizational citizenship behavior in banking industry. *International Journal of Management Sciences*, 1(5), 178–192.
- Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo. 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Louise M. Iden (2014) *Job Satisfaction and Organization In Multicultural Work Environment In Norway*. Master Thesis in International Business. Norwegian School of Economics
- Messner, W. (2013). Effect of organizational culture on employee commitment in the Indian IT services sourcing industry. *Journal of Indian Business Research*, 5(2), 76-100.
- Meyer J P, Stanley D J, Herscovitch L and Topolnytsky L (2002), “Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences”, *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application* Sage, Thousand Oaks, CA.
- N.Uma Devi dan C. Vijayakumar (2016) *A Study on Impact Morale on Organization and Commitment through Structural Equation Modelling*. Annual Research Journal of SCMS, Pune. Vol.4 .ISSN 2348-0661
- Organ, D. W. 1997. Organizational citizenship behavior: It's construct cleanup time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Organ, D.W. (2018). Organizational citizenship behavior: Recent trends and developments. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 80, 17.1- 17.12.
- Ozturk, F. (2010), *Determinants of Organizational Citizenship Behavior among Knowledge Workers: The Role of Job Characteristics, Job Satisfaction, and Organizational Commitment*. Unpublished Thesis. Middle East Technical University, Turkey.
- Pickford, H.C., & Joy, G. (2016). *Organisational citizenship behaviours: Definitions and dimensions*. Said Business School WP 2016-31.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., Bachrach, D.G. (2000), *Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research*. *Journal of Management*, 26(3), 513-563
- Rehan, M.F., Islam, T., 2013. Relationship between organizational commitment and citizenship behaviours. *World Journal of Management and Behavioral Studies* 1, 24-32.
- Ramezani, S., Roohazad, A., Alizadeh, Z., & Amiri, S. R. (2015). Identification and ranking of the factors affecting the development of organizational citizenship behavior a case study of national Iranian oil products. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, III (5), 1138–1154.
- Robbins, S. dan T. A. J. (2017). *Organization Behaviour* (Edisi 17). England: Pearson Education Limited.

- Salehi, M., & Gholtash, A. (2011). The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University – first district branches, in order to provide the appropriate model, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15, 306–310.
- Sulaiman, W. S. W., & Ibrahim, M. A. (2013). Peranan Tingkah Laku Kewargaan Organisasi Sebagai Mediator Dalam Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dan Prestasi Tugas. *Jurnal Psikologi Dan Pembangunan Manusia*. 1(1): 29-35.
- Somech, A., & Oplatka, I. (2015). *Organizational citizenship behavior in schools: Examining the impact and opportunities within educational systems*. Oxford: Routledge.
- Singh, A., & Gupta, B. (2015). Job involvement, organizational commitment, professional commitment, and team commitment. *Benchmarking: An International Journal*, 22(6)
- Tarigan, V., & Ariani, D. W. (2015). Empirical study relations job satisfaction, organizational commitment, and turn over intention. *Advances in Management and Applied Economics*, 5(2)
- Varsha Dixit and Monika Bhati (2012) A Study About Employee Commitment And Its Impact On Sustained Productivity In India Auto-Component Industry. *European Journal of Business and Social Sciences*, Vol. 1, No.6. Pp 34-51
- Yen, H. R., Li, E. Y. & Niehoff, B. P. (2008). Do organizational citizenship behaviors lead to information system success? *Information & Management*, 45(6), 394-402.
- Zakaria, S., Saidin, K., & Mohamad, R. (2016). Issues among novice teachers in Malaysia. *Proceedings of the ICECRS*, 1(1).