

Kerangka Konseptual Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behaviuor* (OCB)

Izma Nurillah Unais¹

¹Program studi Manajemen Syariah STEI Hamfara Yogyakarta
izmanurillah1@gmail.com

<i>recieved: Juni 2020</i>	<i>reviewed: Juli 2020</i>	<i>accepted: Juli 2020</i>
----------------------------	----------------------------	----------------------------

Abstrak

Artikel penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang pengaruh Kepuasan organisasi dan Komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*. Metode penulisan ini menggunakan studi kepustakaan dengan tahapan koleksi data, reduksi, penyajian hingga konklusi. Adapun hasil dari penelitian ini adalah Secara umum terdapat adanya pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, akan tetapi pada sebagian penelitian ada yang menyatakan pada salah satu variabel yaitu komitmen organisasi tidak memiliki hubungan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

Kata kunci: kepuasan kerja, komitmen organisasi, *organizational citizenship behaviour*,

Abstract

This research article aims to analyze the influence of organizational satisfaction and organizational commitment to Organizational Citizenship Behavior. This writing method uses literature study with the stages of data collection, reduction, presentation to conclusion. The results of this study are, in general, there is a positive and significant influence on job satisfaction and organizational commitment to Organizational Citizenship Behavior, but in some studies there is a statement that organizational commitment has no relationship to Organizational Citizenship Behavior.

Keyword :job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior,

LATAR BELAKANG

Setiap organisasi atau perusahaan beroperasi dengan menggunakan seluruh sumber dayanya untuk menghasilkan barang atau jasa yang berdaya jual. hal itu dapat dilakukan jika perusahaan mengacu pada empat input dasar : sumber daya alam, modal, sumber daya manusia, dan kewirausahaan. Karena ke empat input yang dimiliki perusahaan bersifat terbatas sehingga perusahaan dituntut mampu memberdayakan dengan optimal penggunaannya untuk kelangsungan hidup perusahaan lain tidak dapat dimanfaatkan apalagi untuk dikelola menjadi suatu produk. Organisasi yang baik, dalam perkembangannya pastilah menitik beratkan pada sumber daya manusia (Human Resource) guna menjalankan fungsinya dengan optimal, khususnya dalam menghadapi perubahan lingkungan yang terjadi.

Sudah tidak asing di telinga kita juga bahwa organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Diantara sumber daya yang dimiliki perusahaan, sumber daya manusia menempati posisi strategis diantara sumber daya yang lainnya.

Oleh karena itu, hal yang menarik disini adalah ketika penulis mencari sekaligus membaca jurnal-jurnal tentang sumber daya manusia, penulis menemukan jurnal tentang perilaku organisasi dan menemukan sebuah keunikan dari istilah yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behaviour*. Ketika menilik lebih dalam masuk kepada definisi, ternyata penulis menemukan kemistri terhadap OCB ini dengan penuh rasa penasaran bahwa ternyata ada teorinya yang menjelaskan adanya perilaku karyawan yang akan melakukan lebih

dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan.

Organizational Citizenship Behavior dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Robbin & Judge, 2007). Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Luthans, 1995). Ketika seseorang mendapatkan kepuasan kerja dan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasi, karyawan akan memberikan pelayanan yang baik dan begitu juga sebaliknya, ketika karyawan saja tidak mengalami kepuasan maka pelayanan yang diberikan kepada konsumen, dalam hal ini mahasiswa dan dosen bisa tidak memuaskan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB karyawan dan pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB karyawan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan yaitu dengan pengumpulan artikel-artikel yang sudah ada yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB), kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Data-data yang telah dikumpulkan kemudian direduksi, disajikan kemudian dikonklusi sehingga menjadi hasil penelitian. Berdasarkan jenis riset, penelitian ini

merupakan penelitian korelasional. Penelitian ini akan mengukur pengaruh variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi dan organizational citizenship behaviour.

KAJIAN LITERATUR

Organizational Citizenship Behaviour

Istilah *Organization Citizenship Behaviour* pertama kali dikemukakan oleh Organ yang mengemukakan bahwa secara konseptual, *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) didefinisikan sebagai perilaku individu yang dengan bebas dapat dipilih oleh individu sendiri tersebut, tidak berhubungan atau tidak diakui secara eksplisit dengan sistem imbalan. Akan tetapi tidak cukup sampai disini tentang pendefinisian dari *Organization Citizenship Behaviour* ini, banyak penulis yang memberikan kontribusi mereka untuk memberikan definisi Organizational Citizenship Behaviour.

Organ dan Ryan dalam Greenberg dan Baron (2003), menyatakan bahwa ada lima dimensi dari OCB, yaitu altruism (*helping, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, dan civic virtue*). *Altruism (Helping)*, merupakan suatu hal yang terjadi ketika seorang karyawan memberikan pertolongan kepada karyawan lain untuk menyelesaikan tugasnya dalam keadaan tertentu atau tidak seperti biasanya, misalnya ketika seorang karyawan habis sembuh dari sakitnya.

Conscientiousness, mengacu pada seorang karyawan dalam mengerjakan tugastugas yang diberikan (dalam hal berperilaku) dilakukan dengan cara melebihi atau di atas apa yang telah disyaratkan oleh organisasi/perusahaan. *Sportsmanship* (sikap sportif), merupakan suatu

sikap yang lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek negatif. Memberikan rasa toleransi terhadap gangguan pada pekerjaan, yaitu ketika seorang karyawan memikul pekerjaan yang tidak mengenakan tanpa harus mengemukakan keluhan atau komplain.

Courtesy (kebaikan), Merupakan perilaku-perilaku baik, misalnya perilaku membantu seseorang mencegah terjadinya suatu permasalahan atau membuat langkahlangkah untuk meredakan atau mengurangi berkembangnya suatu masalah. Kebaikan (*courtesy*) menunjuk pada tindakan pengajaran kepada orang lain sebelum dia melakukan tindakan atau membuat keputusan yang berkaitan dengan pekerjaannya. *Civic Virtue*, merupakan tindakan yang dilakukan untuk ikut serta mendukung fungsi-fungsi administrasi organisasi. Perilaku yang dapat dijelaskan sebagai partisipasi aktif karyawan dalam hubungan keorganisasian, misalnya menghadiri rapat, menjawab surat-surat dan selalu mengikuti isu-isu terbaru yang menyangkut organisasi.

Komitmen Organisasi

Menurut Griffin (2004), komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Menurut Luthans (1995), komitmen organisasi didefinisikan sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu; keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi; dan keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana

anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Steers dan Porter (1983) ada beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu karakteristik personal, karakteristik pekerjaan, karakteristik struktural, pengalaman bekerja. Allen dan Meyer (1991) menjelaskan bahwa komitmen organisasional terdiri dari tiga komponen yaitu: 1. Komitmen afektif (*Affective Commitment*) merupakan perasaan emosional dan keyakinan akan nilai-nilai pada organisasi. 2. Komitmen berkelanjutan (*Continuance Commitment*) komitmen yang terjadi apabila seorang anggota merasa bahwa ketika meninggalkan organisasi akan mengakibatkan sebuah keburukan. 3. Komitmen normatif (*Normative Commitment*) adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan moral atau etis Allen dan Meyer (2000) komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen kontinuans (*continuance commitment*), dan komitmen normatif (*normative commitment*).

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional dari sebuah pekerjaan (Krieter & Kinicki, 2004). Salah seorang bisa merasakan kepuasan di satu aspek dan di aspek yang lain. Robbins dan Judge (2007) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang merupakan hasil evaluasi dari beberapa karakteristik. Dari pengertian tersebut di atas, perasaan positif maupun negatif yang dialami karyawan menyebabkan seorang dapat mengalami kepuasan maupun ketidakpuasan kerja merupakan masalah yang kompleks, karena berasal dari berbagai elemen kerja, misalnya

terhadap pekerjaan mereka sendiri, gaji/upah, promosi, supervisi, rekan kerja, ataupun secara keseluruhan. Dari berbagai penelitian yang telah banyak dilakukan, ketika karyawan ditanya tentang respon dari pekerjaan yang telah mereka lakukan, hasilnya bervariasi untuk berbagai elemen kerja, Dari hasil penelitian, secara umum karyawan merasakan kepuasan secara keseluruhan (Robbins & Judge, 2007).

Menurut Hartline dan Ferrel (1996) indikator kepuasan kerja yaitu kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap atasan, kepuasan terhadap kebijakan organisasi, kepuasan terhadap dukungan organisasi, kepuasan terhadap adanya kesempatan untuk maju. Azeem (2010) mengungkapkan bahwa terdapat lima komponen kepuasan kerja, yaitu: 1. Pembayaran (Pay), 2. Pekerjaan, 3. Kesempatan promosi, 4. Alasan, 5. Rekan kerja.

Menurut Robbins dan Judge (2017) kepuasan kerja memiliki 5 dimensi, meliputi: 1. Job it Self 2. Supervision 3. Pay 4. Kesempatan Promosi, hal ini dimaksudkan bahwa kesempatan promosi yang baik akan memberikan dampak yang positif terhadap organisasi. 5. Rekan Kerja, hal ini dimaksudkan bahwa rekan kerja yang baik akan membuat seseorang merasa nyaman dalam bekerja.

H1 : Kepuasan Kerja mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdapat dalam literatur-literatur mengenai organisasi, antara lain oleh Organ (1988); Organ&Ryan (1995); Podsakoff, et all (1993,2000). Kepuasan kerja merupakan determinan penting yang mendorong seseorang memperlihatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), disebabkan karena individu-individu yang mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, akan cenderung memaknai

pekerjaan dan tugas-tugas yang ia laksanakan dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi. Sehingga hampir tidak ada perdebatan yang berarti di kalangan para peneliti tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Penelitian oleh Jehad Mohammad, dkk (2011) menyimpulkan bahwa faktor kepuasan kerja baik eksternal maupun internal sangat berperan penting sebagai pemicu terjadinya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan. Murphy, James dan Neville (2001) dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Karyawan yang puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan, selain itu karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena karyawan ingin membalas pengalaman positif mereka, (Robbins dalam Gita, dkk, 2012). Ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Balasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan menjadi bagian (*sense of belonging*) dari organisasi dan perilaku seperti *Organizational Citizenship Behavior*, (Konovsky & Pugh dalam Gita, dkk, 2012).

H2 : Komitmen Organisasi mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Penelitian yang dilakukan Unuvar (2006), menyimpulkan antara lain bahwa selain kepuasan kerja, komitmen organisasi terbukti berhubungan positif dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Penelitian Danan dan Hasanbasri (2007), membuktikan bahwa variabel komitmen organisasi mempunyai hubungan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. C.O. Reilly dan J. Chatman (1986) dalam Luthans (2006)

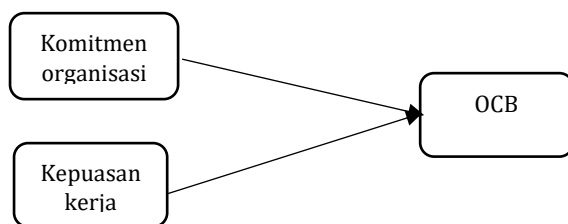
menyatakan bahwa komitmen organisasi secara jelas berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Porter, Mowday dan Steer (1982) menyatakan bahwa orang yang berkomitmen dengan organisasi adalah orang yang bersedia memberikan sesuatu sebagai kontribusi bagi organisasi sehingga kinerjanya akan meningkat. MacKenzie (1997) juga mengemukakan bahwa komitmen organisasi mempengaruhi kinerja. Schell (1981), Schappe (1998) dan Debra (2004) juga menyatakan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Pada dasarnya OCB tidak dapat dilepaskan dari komitmen karyawan terhadap organisasi, karena bagaimanapun prestasi kerja yang melebihi apa yang seharusnya, banyak ditentukan oleh kuat tidaknya komitmen karyawan terhadap organisasi, (Smith, dkk dalam Prita, 2010).

Studi empiris yang dilakukan Morrison, dkk yang dikutip dalam Prita (2010) mendukung hubungan yang terjadi antara komitmen organisasional dengan OCB. Pada penelitian yang pernah dilakukan, komitmen organisasional dinyatakan merupakan antecedent dari *pro-social extra-role performance*. Pada penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara komponen komitmen organisasi dengan OCB)

H3 : Komitmen Organisasi tidak mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Arum Darmawati, Lina Nur Hidayati, & Dyna Herlina S (2006) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa Variabel komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap variabel OCB karyawan FISE UNY dan dalam penelitian yang ditulis oleh Winda Wahyuningsih, Ninik Lukiana Jesi Irwanto (2009) menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan

terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Koperasi Serambi Dana Lumajang.



Gb.1. Kerangka Penelitian

Berdasarkan teori dan penelitian yang sudah dijelaskan, bahwa secara umum terdapat antara komitmen organisasi dan *organizational citizenship behaviour* dan beberapa pengaruh kondisi tertentu karena ada sebagian kecil penelitian dengan menyatakan komitmen organisasi tidak memiliki hubungan terhadap perilaku *organizational citizenship behaviour* yang digambarkan pada gambar diatas

KESIMPULAN

Secara umum terdapat adanya pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational citizenship Behaviour*, akan tetapi pada sebagian penelitian ada yang menyatakan pada salah satu variabel yaitu komitmen organisasi tidak memiliki hubungan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

DAFTAR PUSTAKA

- Filsafati, A.I., Ratnaningsih, I.Z. (2016). "hubungan antara subjective well-being dengan organizational citizenship behavior pada karyawanpt. jateng sinar agung sentosa jawa tengah & diy". jurnal empati, Oktober 2016, Volume 5(4), 757-764
- Fitria,R.M., Dewi, R.S., Kristanti, S. (2015). "peranan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada perawat". jurnal ecopsy, Volume 2, Nomor 1, April 2015 hal 8-9
- Harumi, A.M., Riana, G. (2019). "peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh keadilan organisasional terhadap organizational citizenship behavior". jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, Vol. 7, No. 1 – Maret 2019
- Hidayah, S., Harnoto. (2018). "Role of Organizational Citizenship Behavior (OCB), Perception of Justice and Job Satisfaction on Employee Performance". Jurnal Dinamika Manajemen, 9 (2) 2018, 170-178
- Isnaini, F.Z., Sunuharyo, B.S., dan Aini, E.K. (2018). "pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan variabel mediator organizational citizenship behavior (ocb) (studi pada karyawan hotel sahid montana malang)". jurnal administrasi bisnis (jab)|, Vol. 61 No. 3 Agustus 2018 hal 100-102
- Khasbulloh, M., Putra, M., Djudiyah. (2019). "Perbedaan Tingkat Organizational Citizenship Behavior (OCB) Ditinjau dari Tahap Perkembangan Karir Karyawan PT Tirta Investama (AQUA) Pandaan". Cognicia, 2019, Vol. 7, No. 1, 50-61
- Kurniawan, A. (2015). "pengaruh komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (ocb) pt x bandung". jurnal manajemen, Vol.15, No.1, November 2015 hal 96-102
- Lestari, E.R., Fithriyah, N.K. (2018). "pengaruh organizational citizenship behavior (ocb) terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan". jurnal teknologi dan manajemen agroindustry, Volume 7 Nomor 2: 116-123 (2018)

- Mahayasa, G.A., Sintaasih, D.K., dan Putra, M.S. (2018). "pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap komitmen organisasional dan organizational citizenship behavior perawat". *jurnal manajemen, strategi bisnis dan kewirausahaan*, Vol. 12, No. 1, Februari 2018 hal 71-72
- Maulana, A.I., Haeruddin. (2017). "pengaruh gaji dan insentif terhadap kinerja karyawan dan organisational citizenship behaviour (ocb) pada hotel grand clarion di makassar". *jurnal aplikasi manajemen, ekonomi dan bisnis*, Vol. 2, No.1, Oktober 2017 hal
- Novelia, M., Swasto, S. Ruhana, I. (2016). "pengaruh komitmen dan organizational citizenship behavior (ocb) terhadap kinerja (studi pada tenaga keperawatan rumah sakit umum daerah dr. Soegiri lamongan)". *jurnal administrasi bisnis (jab)*, Vol. 38 No.2 September 2016 hal 71-74
- Nurhayati, D. (2016). "pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja dan loyalitas kerja terhadap organizational citizenship behavior (ocb) (studi kasus pada pt. perwirabhakti sentrasejahtera di kota semarang)". *journal of management*, Volume 2 No.2 Maret 2016 hal
- Pangestuti, D.C. (2018). "pengaruh persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen afektif terhadap organizational citizenship behavior". *JMM Online*, Vol . 2 No.4 Juli (2018) 366-381
- Prihatsanti, U., Dewi, K.S. (2010). "hubungan antara iklim organisasi dan organizational citizenship behavior (ocb) pada guru sd negeri di kecamatan mojolaban sukoharjo". *jurnal psikolog undip*, Vol. 7, No. 1, April 2010 hal 11-12
- Putrana, Y., Fathoni, A., dan Warso, M.M. (2016). "pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior dalam meningkatkan kinerja karyawan pada pt. gelora persada mediatama semarang". *Journal Of Management*, Volume 2 No.2 Maret 2016
- Putri, Y.D., Utami, H.N. (2017). "pengaruh organizational citizenship behavior (ocb) terhadap kinerja (studi pada tenaga perawat ruang rawat inap rumah sakit baptis batu)". , Vol. 46 No.1 Mei 2017 hal 27 29
- Ramadhan, F.R., Susilo., dan Aini, F.K. (2018). "pengaruh organizational citizenship behavior (ocb) dan good corporate governance (gcg) terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan pt. taspen (persero) kantor cabang malang)". *jurnal administrasi bisnis (jab)*, Vol. 55 No. 2 Februari 2018 hal 160-163
- Sari, O.R., Susilo. (2018). "pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan organizational citizenship behavior sebagai variabel intervening (studi pada karyawan ptpn x - unit usaha pabrik gula modjopanggoong tulungagung)". *jurnal administrasi bisnis (jab)*, Vol. 64 No. 1 November 2018 hal 28-30
- Shahab, M.A., Sobari, M.A., dan Udin. (2018). "empowering leadership and organizational citizenship behavior: the mediating roles of psychological empowerment and emotional intelligence in medical service idustry". *eupean research studies journal*, Volume XXI, Special Issue 3, 2018 hal 403-405
- Sumiyarsih, W., Mujiasih, E., Ariati, J. (2012). "hubungan antara kecerdasan emosional dengan organizational citizenship behavior (ocb) pada karyawan cv. aneka

ilmu semarang". jurnal psikologi undip,
Vol. 11, No.1, April 2012 hal 19-20

Susanti, R. (2015). "hubungan religiusitas dan kualitas kehidupan kerja dengan organizational citizenship behavior (ocb) pada karyawan". jurnal psikologi, Volume 11 Nomor 2, Desember 2015 hal 94

Suzana, A. (2017). "pengaruh organizational citizenship behavior (ocb) terhadap kinerja karyawan (studi di : pt. Taspen (persero) kantor cabang cirebon)". Jurnal logika, Vol XIX No 1 April 2017

Triyanto, A., Santosa, C. (2009). "organizational citizenship behavior (ocb) dan pengaruhnya terhadap keinginan keluar dan kepuasan kerja karyawan". Jurnal Manajemen, Vol.7, No.4, Mei 2009

Wati, D.M. Surjant, J. "pengaruh kecerdasan emosional, organizational citizenship behavior (ocb) dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada pt pln (persero) area bojonegoro". Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 6 Nomor 4

Widiani, N.P., Asri, A.M. (2019). "the effect of love of money and emotional intelligence on employee performance with organizational citizenship behavior as mediating variable". nternational research journal of engineering, it & scientific research, Vol. 5 No. 1, January 2019, pages: 39~49

Yurcu, g., akinci, z. "influence of organizational citizenship behavior on hotel employees' job satisfaction and subjective well-being". An International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty, Vol. 5 (1) 57-83