

## IDENTIFIKASI DIMENSI PENTING UNTUK MEMAKSIMALKAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PT ANGKASA PURA (PERSERO) KANTOR PUSAT

Wijiharta Wijiharta<sup>a</sup>, Izma Nurillah Unais<sup>b</sup>, Sugeng Nugroho Hadi<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Manajemen Bisnis Syariah, [mwijih@gmail.com](mailto:mwijih@gmail.com), STEI Hamfara Yogyakarta

<sup>b</sup>Manajemen Bisnis Syariah, [izmanurillahunais@gmail.com](mailto:izmanurillahunais@gmail.com), STEI Hamfara Yogyakarta

<sup>c</sup>Manajemen Bisnis Syariah, [sugeng.en.ha@steihamfara.ac.id@gmail.com](mailto:sugeng.en.ha@steihamfara.ac.id@gmail.com), STEI Hamfara Yogyakarta

### ABSTRACT

Organizational Citizenship Behavior (OCB) has several dimensions. This study aims to identify the important dimensions of OCB at PT Angkasa Pura (Persero) Head Office. This quantitative study took a total of 110 samples from employees of PT Angkasa Pura (Persero) Head Office, to be analyzed using descriptive statistics. The conclusion of this study is the level of OCB employees at PT. Angkasa Pura II (Persero) Head Office is quite high reaching a score of 3.875 or 77.5%. The most important identified dimension of the OCB of the company's employees is civic virtue, which reached a score of 4,431 or 88.6%. While the courtesy dimension got the lowest score, namely 3.167 or 63.3%. Civic virtue as a key dimension of OCB at PT. Angkasa Pura II (Persero) Head Office, needs to get attention from company management to maximize OCB. Need more research on OCB related to employee demographic background and company field

**Keywords:** organizational behavior, OCB, key dimension, civic virtue

### ABSTRAK

Organizational Citizenship Behavior (OCB) memiliki beberapa dimensi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi penting OCB pada PT Angkasa Pura (Persero) Kantor Pusat. Penelitian kuantitatif ini mengambil sejumlah 110 sampel dari karyawan PT Angkasa Pura (Persero) Kantor Pusat, untuk dianalisis menggunakan statistika deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat OCB karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Pusat cukup tinggi mencapai skor 3,875 atau 77,5%. Dimensi yang teridentifikasi terpenting dari OCB karyawan perusahaan tersebut adalah civic virtue, yaitu mencapai skor 4,431 atau 88,6%. Sedangkan dimensi courtesy mendapatkan skor terendah yaitu 3,167 atau 63,3%. Civic virtue sebagai dimensi kunci OCB pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Pusat, perlu mendapatkan perhatian dari manajemen perusahaan untuk memaksimalkan OCB. Perlu penelitian lebih lanjut tentang OCB terkait dengan latar belakang demografi karyawan dan bidang perusahaan.

**Kata Kunci:** perilaku organisasi, OCB, dimensi penting, civic virtue

### 1. PENDAHULUAN

Berbagai penelitian tentang perilaku kewargaan organisasi (Organizational citizenship behavior / OCB) memberikan wawasan tentang keuntungan sosial dan lingkungan (Hafeez et al., 2022). OCB sebagai perilaku ekstra-peran yang menyenangkan, alami dan bebas (Rahman & Karim, 2022) bermanfaat memperkaya hubungan sosial antar karyawan (Turner & Connelly, 2021) yang menjadikan kehidupan kerja harmonis (Ibrahim et al., 2018) dan menumbuhkan kebahagiaan bagi karyawan (Lin et al., 2022).

Adapun bagi organisasi, OCB bermanfaat menciptakan keunggulan kompetitif, efektivitas perusahaan (Lin et al., 2022), daya saing dan kelangsungan perusahaan (Hanaysha et al., 2022), yang bisa berdampak pada kinerja perusahaan (Lin et al., 2022; Rahman & Karim, 2022) Peran penting OCB bagi karyawan dan organisasi (Iqbal et al., 2022; Taşkıran & İyigün, 2019) di tengah perubahan lingkungan organisasi menuju ketidakpastian dan kesalingtergantungan (Lin et al., 2022) mendorong tren perkembangan penelitian tentang OCB (Fernandes et al., 2021; Taşkıran & İyigün, 2019).

Penelitian terdahulu menyebutkan bahwa tingkat perilaku kebajikan sipil (altruisme) mungkin berbeda antara jenis kelamin (Korkmazurek, 2022). Beberapa hasil penelitian lainnya juga menyebutkan bahwa dimensi Altruisme mendapatkan penilaian tertinggi pada karyawan Lembaga keuangan mikro syariah

(Wijiharta & Hadi, 2022), karyawan rumah sakit (Ajelouni et al., 2019), pegawai penjara (Sridadi et al., 2022) tetapi sebaliknya mendapatkan skor terendah dari pada dosen (Djaelani et al., 2020; S Indarti et al., 2017) dokter dan perawat (Mahardika et al., 2016), yang menimbulkan dugaan bahwa tingkat perilaku kewargaan organisasi mungkin juga berbeda antara latar belakang profesi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian dimensi – dimensi OCB pada karyawan bandara. Penelitian ini diharapkan menyumbang pengetahuan tentang dimensi penting OCB pada orang profesi sebagai karyawan bandara.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Pengertian OCB**

OCB adalah perilaku individu yang bersifat sukarela, tidak dikenali secara langsung atau eksplisit oleh sistem reward formal, dan secara keseluruhan mendukung fungsi efektif organisasi. Organ (1988b:4). OCB mengacu pada perilaku sukarela yang ditunjukkan oleh karyawan sebagai warga organisasi yang baik (Tambe & Meera, 2014:67). OCB berakar pada teori pertukaran sosial (Kamdar 2006:853) yang digagas oleh Blau (1964:314) berbasis norma timbal balik (Gouldner, 1960:161).

Organisasi memerlukan kerjasama (Barnard, 1938). Organisasi yang berfungsi efektif juga memerlukan tindakan inovatif dan spontan yang melampaui panggilan tugas (Katz, 1964) dan aktivitas saling membantu (helping one another) (F.J. Roethlisberger & Dickson, 2003). Perilaku yang melumasi mesin sosial organisasi dengan sikap membantu dan konstruktif oleh anggota organisasi tersebut disebut citizenship behavior (Bateman & Organ, 1983) yang selanjutnya diistilahkan sebagai Organizational Citizenship Behaviour (Smith et al., 1983).

#### **2.1.1. Dimensi OCB**

OCB terdiri dari lima dimensi yaitu altruism, civic virtue, conscientiousness, sportsmanship, dan courtesy (Organ, 1988). Altruism merupakan dimensi yang paling sering diteliti (Fernandes et al., 2021). Altruisme mengacu pada pekerjaan untuk kewajiban moral organisasi (Hafeez et al., 2022). Altruisme menunjukkan kontribusi yang berbentuk bantuan kepada orang-orang tertentu (Organ, 1997), yang memiliki masalah tertentu, membutuhkan bantuan, atau mencari bantuan (Smith et al., 1983).

Civic virtue mengacu pada perilaku keterlibatan dan kepedulian terhadap kehidupan perusahaan (Fernandes et al., 2021) berupa partisipasi, keterlibatan aktif, dan kepedulian terhadap kehidupan perusahaan (Hafeez et al., 2022). Kebajikan kewarganegaraan juga menyangkut kesediaan untuk melakukan perilaku kooperatif (Korkmazurek, 2022).

Conscientiousness menunjukkan bahwa karyawan bekerja keras, mengambil tugas ekstra, dan melakukan tugas lembur mereka (Hafeez et al., 2022), melampaui tingkat kehadiran minimal, ketepatan waktu, tata ruang yang diperlukan (Fernandes et al., 2021).

Sportsmanship menyangkut perilaku yang baik dari individu yang mentolerir ketidaknyamanan yang tak terelakkan dan tuntutan pekerjaan tanpa mengeluh (Fernandes et al., 2021) dan mampu mempertahankan sikap positif bahkan ketika segala sesuatunya tidak berjalan sesuai keinginan mereka, tidak tersinggung ketika orang lain tidak mengikuti saran mereka. rela mengorbankan kepentingan pribadi demi kebaikan kelompok kerja, dan tidak menganggap penolakan ide-ide mereka secara pribadi (Podsakoff et al., 2000).

Courtesy merupakan perilaku yang ditunjukkan untuk mencegah masalah dengan rekan kerja.(Organ, 1997). Kesopanan membangun minat untuk setia dan antusias dalam pekerjaan (F.J. Roethlisberger & Dickson, 2003)

## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskripti kuantitatif. Sampel diambil secara convenience dari karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Pusat. Pengumpulan data menggunakan alat bantu kuesioner menggunakan skala Likert. Pengembangan scale instrumen kuesioner mendasarkan pada 5 dimensi OCB (Organ, 1988). Sejumlah 110 isian kuesioner yang berhasil dikumpulkan selanjutnya dilakukan analisis statistika deskriptif.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan masa kerja disajikan berturut – turut pada Tabel 1 hingga Tabel 4.

Responden terdiri dari 81 orang karyawan laki-laki (73,6%) dan 29 orang karyawan perempuan (26,4%). Karyawan laki-laki lebih banyak dari pada karyawan perempuan.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin (Sumber: data diolah)

Jenis kelamin	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
Laki-laki	81	73,6
Perempuan	29	26,4
	110	100

Usia responden 51,8% berkisar antara 25-30 tahun. Tidak terdapat karyawan yang berusia kurang dari 20 tahun.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia (Sumber: data diolah)

Umur	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
>30 tahun	38	34,5
25 – 30 tahun	57	51,8
20 – 25 tahun	15	13,6
< 20 tahun	0	0

Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Pusat 56,4% berpendidikan sarjana dan 36,4% berpendidikan diploma.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan (Sumber: data diolah)

Umur	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Sarjana	62	56,4
Diploma	40	36,4
SMA	0	0
SMP	0	0
Lainnya	8	7,3

Masa kerja karyawan 59,1% berkisar 3-5 tahun dan 36,4% berkisar 2-3 tahun, sedangkan 4,5% sisanya sudah lebih dari 5 tahun. Tidak ada karyawan yang bermasa kerja kurang dari 2 tahun

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan masa kerja (Sumber: data diolah)

Umur	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
> 5 tahun	5	4,5
3 – 5 tahun	65	59,1
2 – 3 tahun	40	36,4
< 2 tahun	0	0

Skor dimensi OCB pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Pusat berkisar antara 3,167 hingga 4,431. Rerata OCB mencapai skor 3,875 dari 5 skala Likert atau 77,5%, berarti capaian tingkat OCB tinggi. Rerata OCB tersebut lebih tinggi dari hasil penelitian lainnya, misalnya 3,718 pada pegawai rumah sakit (Mahardika et al., 2016) dan 3,56 pada dosen (Sri Indarti et al., 2017). Akan tetapi rerata tersebut lebih rendah dibandingkan beberapa penelitian lainnya yaitu 3,98 pada pegawai hotel (Taşkıran & İyigün, 2019), 3,996 pada dosen (Djaelani et al., 2020), 4,065 pada sipir penjara (Sridadi et al., 2022), dan 4,238 pada pegawai rumah sakit (Mahayasa et al., 2018).

Tabel 5. Skor dimensi OCB (Sumber: data diolah)

Dimensi	Skor	Prosentase (%)
Civic virtue	4,431	88,625
Sportsmanship	4,375	87,5

Altruisme	4,049	80,92
Conscientiousness	3,356	67,12
Courtesy	3,167	63,33

Dimensi OCB yang mendapatkan skor tertinggi adalah civic virtue mencapai 4,431 atau 88,6%. Dimensi civic virtue sebagai dimensi penting dengan skor tertinggi selaras dengan hasil penelitian Indarti (2017). Sedangkan dimensi OCB yang mendapatkan skor terendah adalah courtesy mencapai 3,167 atau 63,3%. Hasil tersebut berbeda dengan beberapa penelitian lainnya yang menghasilkan skor tertinggi pada dimensi courtesy (Djaelani et al., 2020; Mahardika et al., 2016; Mahayasa et al., 2018; Taşkıran & İyigün, 2019). Perbedaan hasil penelitian ini menarik untuk diungkap pada penelitian selanjutnya. Mungkin faktor demografi bisa menghasilkan dimensi penting yang berbeda, mengingat faktor demografi semisal perbedaan gender juga bisa menghasilkan perbedaan tingkat OCB (Korkmazıyurek, 2022).

Dimensi penting civic virtue disumbang dari pernyataan pada bulir b52 (saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk memajukan perusahaan, 4,5125) dan bulir b51 (saya rutin mengikuti dan berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan perusahaan, 4,35). Dengan demikian manajemen PT. Angkasa Pura II (persero) Kantor Pusat perlu menekankan perhatian pada dimensi penting civic virtue, khususnya menanamkan kesadaran bersama untuk memajukan perusahaan dan kesadaran akan keterlibatan serta partisipasi karyawan pada kegiatan perusahaan.

Dimensi sportsmanship mendapatkan skor tertinggi kedua mencapai skor 4,375 atau 87,5%. Bulir pernyataan d31 (saya selalu mematuhi peraturan karyawan PT. Angkasa Pura II (persero) Kantor Pusat bahkan ketika tidak ada yang mengawasi) mendapatkan skor tertinggi mencapai 4,5875 atau 91,75%. Kepatuhan karyawan terhadap peraturan perusahaan perlu dipertahankan untuk menyumbang capaian OCB. Dimensi altruisme mendapatkan skor 4,046 atau 80,92%. Bulir pernyataan dengan skor tertinggi adalah a11 (saya senang membantu teman sekerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengaharapkan imbalan) dengan skor 4,40 atau 88%. Skor terendah pada bulir pernyataan b12 (saya bersedia menggantikan peran atau pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir) dengan skor 3,5625 atau 71,25%.

Dimensi Conscientiousness mendapatkan skor senilai 3,356 atau 67,12. Bulir pernyataan dengan skor terendah adalah c21 (saya tidak banyak menghabiskan waktu mengeluh atas permasalahan sepele) dengan skor 3,2875 atau 65,75%. Hal ini memerlukan perhatian dari pihak manajemen untuk meningkatkan capaian OCB.

Pernyataan dimensi courtesy yang mendapatkan skor terendah adalah bulir e42 (saya selalu memberi informasi dengan rekan atau atasan sebelum mengambil tindakan penting, 2,7375). Pernyataan lainnya yang mendapatkan skor rendah adalah bulir e41 (saya selalu menghindari terjadinya perselisihan antar rekan kerja, 3,2125) dan bulir e43 (saya selalu sharing dengan rekan kerja atau atasan mengenai kendala atau kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, 3,55). Manajemen PT Angkasa Pura Kantor Pusat juga perlu membenahi hubungan antar rekan kerja dan hubungan atasan dan bawahan sebagai upaya untuk meningkatkan OCB.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Tingkat OCB karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Pusat adalah cukup tinggi mencapai skor 3,875 atau 77,5%. Dimensi yang teridentifikasi terpenting dari OCB karyawan perusahaan tersebut adalah civic virtue, yaitu mencapai skor 4,431 atau 88,6%. Sedangkan dimensi cortesy mendapatkan skor terendah yaitu 3,167 atau 63,3%. Dimensi terpenting OCB pada karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Pusat adalah civic virtue. Civic virtue perlu mendapatkan perhatian dari manajemen perusahaan untuk memaksimalkan OCB karyawan. Perlu penelitian lebih lanjut tentang OCB terkait dengan latar belakang demografi karyawan dan bidang gerak perusahaan.

### Ucapan Terima Kasih

Tim peneliti mengucapkan terima kasih kepada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Pusat sehingga penelitian ini bisa terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ajlouni, W. M. E., Kaur, G., & Alomari, S. A. (2019). Fuzzy based analysis for behavioral factors (altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue, and conscientiousness) to investigate impact of gender on Organizational citizenship behavior (OCB). *Preprints*, May. <https://doi.org/10.20944/preprints201905.0355.v1>
- [2] Barnard, C. (1938). The Functions of the Executive. In *Harvard University Press*. [http://mobile.kwansei.ac.jp/s\\_hws/attached/0000052629.pdf%5Cnhttp://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:No+Title#0](http://mobile.kwansei.ac.jp/s_hws/attached/0000052629.pdf%5Cnhttp://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:No+Title#0)
- [3] Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and the The Good Soldier: Relationship Between Affect and Employee “Citizenship.” *The Academy of Management Journal*, 26(4), 587–595.
- [4] Blau, P. M. (1964). Exchange and power in social life. *Exchange and Power in Social Life*, 1–352. <https://doi.org/10.4324/9780203792643>
- [5] Djaelani, A. K., Sanusi, A., & Trianmanto, B. (2020). Spiritual leadership, job Satisfaction, and its effect on organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Management Science Letters*, 10, 3907–3914. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.7.020>
- [6] F.J. Roethlisberger, & Dickson, W. J. (2003). *Management and the Worker in the Early Sociology of Organization*. Routledge.
- [7] Fernandes, P., Pereira, R., Wiedenhöft, G., & Costa, P. (2021). The individuals’ discretionary behaviors at work. An overview and analysis of its growing interest. *Heliyon*, 7(10), e08175. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08175>
- [8] Gouldner, A. W. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161. <https://doi.org/10.2307/2092623>
- [9] Hafeez, M., Yasin, I. M., Zawawi, D., Qureshi, N. A., Hussain, S. T., & Arif, M. (2022). A Review of the Role of Workplace Spirituality and Organizational Citizenship Behavior in Enhancing Corporate Sustainability: An Underpinning Role of Stern and Dietz’s Value Model. *SAGE Open*, 12(2), 215824402210995. <https://doi.org/10.1177/21582440221099530>
- [10] Hanaysha, J. R., Kumar, V. V. A., In’airat, M., & Paramaiah, C. (2022). Direct and indirect effects of servant and ethical leadership styles on employee creativity: mediating role of organizational citizenship behavior. *Arab Gulf Journal of Scientific Research*, 40(1), 79–98. <https://doi.org/10.1108/AGJSR-04-2022-0033>
- [11] Indarti, S., Fernandes, A. A. R., & Hakim, W. (2017). The effect of OCB in relationship between personality, organizational commitment and job satisfaction on performance. *Journal of Management ...* <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMD-11-2016-0250/full/html>
- [12] Indarti, Sri, Solimun, Fernandes, A. A. R., & Hakim, W. (2017). The effect of OCB in relationship between personality, organizational commitment and job satisfaction on performance. *Journal of Management Development*, 36(10), 1283–1293. <https://doi.org/10.1108/JMD-11-2016-0250>
- [13] Iqbal, K., Naveed, M., Subhan, Q. A., Fatima, T., & Alshahrani, S. T. (2022). When Self-Sacrificial Leaders Induce Employees’ Citizenship Behaviors? Uncovering the Nexus of Psychological Empowerment and Psychological Well-Being. *SAGE Open*, 12(1). <https://doi.org/10.1177/21582440221085257>
- [14] Kamdar, D., McAllister, D. J., & Turban, D. B. (2006). “All in a day’s work”: How follower individual differences and justice perceptions predict OCB role definitions and behavior. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 841–855. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.4.841>
- [15] Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, 9(2), 131–146. <https://doi.org/10.1002/bs.3830090206>
- [16] Korkmazurek, Y. (2022). Does Project Citizenship Behavior Leads Network Expansion? Gender-Based Comparison. *SAGE Open*, 12(2), 215824402210912. <https://doi.org/10.1177/21582440221091238>
- [17] Lin, M.-C., Cheng, C.-F., & Huang, C.-C. (2022). When telecommuters are willing to be good soldiers during COVID-19. *Computers in Human Behavior Reports*, 7(129), 100216. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2022.100216>
- [18] Mahardika, I. W. P., Riana, G., & Subudi, M. (2016). Efek Moderasi Kepemimpinan Transformasional Pada Pengaruh Personality Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 5(6), 1679–1702.
- [19] Mahayasa, I. G. A., Sintaasih, D. K., & Putra, M. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Perawat. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 12(1), 71–86.

- <https://doi.org/10.24843/MATRIK:JMBK.2018.v12.i01.p08>
- [20] Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books.
- [21] Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior : It ' s Construct Clean-Up Time Organizational Citizenship Behavior : It ' s Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 85–97. <https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002>
- [22] 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. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- [23] Rahman, M. H. A., & Karim, D. N. (2022). Organizational justice and organizational citizenship behavior: the mediating role of work engagement. *Heliyon*, 8(5), e09450. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09450>
- [24] Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653–663. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.4.653>
- [25] Sridadi, A. R., Eliyana, A., Gunawan, D. R., Kurniawan, M. D., Emur, A. P., & Yazid, Z. (2022). The mediating role of work engagement: A survey data on organizational citizenship behavior. *Data in Brief*, 42, 108243. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2022.108243>
- [26] Tambe, S., & Meera, S. (2014). A Study of organizational citizenship behaviour ( OCB ) and Its dimensions : A literature Review. *International Research Journal of Business and Management*, 1(January), 67–73.
- [27] aşkiran, G., & İyigün, N. O. (2019). The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Entrepreneurial Orientation: A Research in the Hospitality Industry. *Procedia Computer Science*, 158, 672–679. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.102>
- [28] Wijiharta, & Hadi, S. N. (2022). Mengungkap Dimensi-Dimensi untuk Meningkatkan OCBIP pada Lembaga Ekonomi Bernuansa Sosial. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(3), 177–182. <https://doi.org/10.55927>