

PERBEDAAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DITINJAU DARI TIPE KEPRIBADIAN A/B PADA PRAMUNIAGA PT MATAHARI DEPARTMENT STORE CABANG SUPERMALL PAKUWON INDAH SURABAYA

Rut Edelvina Tamba

Program Studi Psikologi, FIP, Unesa, email: vina_spica4@yahoo.com

Meita Santi Budiani

Program Studi Psikologi, FIP, Unesa, email: ita_peha@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* ditinjau dari tipe kepribadian A/B. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 35 pramuniaga PT Matahari Department Store Cabang Supermall Pakuwon Indah Surabaya. Instrumen penelitian yang digunakan adalah skala *Organizational Citizenship Behavior* dan skala tipe kepribadian A/B yang disusun menggunakan skala Likert dan skala Guttman. Metode analisis data menggunakan uji *Independent Sample Test* (Uji-t) untuk menguji perbedaan antara dua variabel yaitu *Organizational Citizenship Behavior* dan tipe kepribadian A/B dengan taraf kesalahan 5 %. Hasil analisis data menunjukkan taraf signifikansi sebesar 0,000 ($p = 0,000$). Hasil tersebut membuktikan bahwa terdapat perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* antara pramuniaga yang bertipe kepribadian A dan pramuniaga yang bertipe kepribadian B PT Matahari Department Store Cabang Supermall Pakuwon Indah Surabaya. Pramuniaga yang bertipe kepribadian A memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang lebih tinggi daripada pramuniaga yang bertipe kepribadian B.

Kata Kunci: *Organizational Citizenship Behavior*, Tipe Kepribadian A/B

Abstract

This study was aimed to determine the differences in *Organizational Citizenship Behavior* in terms of type A/B personality. This study used quantitative research methods. The number of subjects in this study were 35 sales associates of PT Matahari Department Store Supermall Pakuwon Indah Surabaya Branch. Data were collected using *Organizational Citizenship Behavior* scale with Likert scale and type A/B personality scale with Guttman scale. Data were analyzed using *Independent Sample Test* (t-test) to test the difference between two variables, *Organizational Citizenship Behavior* and type A/B personality with 5% error level. The results showed a significance level of 0.000 ($p = 0.000$). These results prove that there is difference in *Organizational Citizenship Behavior* between sales associates who have type A personality and sales associates who have type B personality. Sales associates who have type A personality have higher *Organizational Citizenship Behavior* than sales associates who have type B personality.

Keywords: *Organizational Citizenship Behavior*, Personality Type A/B

PENDAHULUAN

Globalisasi persaingan dan tantangan yang semakin tinggi menuntut organisasi dan industri untuk mampu membaca situasi yang ada. Setiap organisasi berusaha untuk mempertahankan efektivitas dan eksistensinya, khususnya ketika berada pada situasi dan kondisi yang tidak stabil. Salah satu cara agar organisasi tetap stabil dan mampu bersaing dengan dunia luar adalah meningkatkan produktivitas ataupun kinerja anggota organisasi merupakan. Suatu organisasi tentu akan berupaya secara maksimal untuk mencapai tujuannya. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menggunakan sumber daya yang dimilikinya,

baik sumber daya alam, material, finansial, maupun manusia. Produktivitas atau kinerja yang dihasilkan dipengaruhi oleh individu yang ada di dalam individu itu sendiri. Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sumber daya utama yang penting dan tidak dapat diabaikan oleh organisasi. Hal ini didukung oleh Robbins dan Judge (2008:5) yang menyatakan bahwa faktor manusia merupakan faktor utama dalam organisasi karena manusia sangat berpengaruh dalam peningkatan produktivitas dan kualitas di dalam perusahaan.

Masalah sumber daya manusia tidak terlepas dari perilaku sumber daya manusia itu sendiri. Perilaku

ini akan berpengaruh pada organisasi. Perilaku dalam organisasi adalah sebuah keterkaitan antara individu, organisasi, dan kelompok (Kreitner dan Kicki, 2005:176). Kinerja yang baik menuntut “perilaku yang sesuai” yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi, yaitu perilaku yang sesuai dengan tugas yang ada dalam *job-description* atau yang sering disebut dengan perilaku *in-role*. Organisasi tidak hanya menuntut perilaku *in-role* saja, tetapi juga mengharapkan perilaku *extra-role* yang membantu terselesaikannya tugas-tugas tersebut. Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Menurut Organ (dalam Luthans, 2006:223), *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi meningkatkan efektivitas organisasi. Robbins dan Judge (2008:40) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Organ (dalam Munchinsky, 2003:321) juga mengemukakan 5 dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu *altruism* (perilaku membantu orang lain secara sukarela), *civic virtue* (partisipasi sukarela dan perilaku yang mendukung fungsi-fungsi organisasi), *conscientiousness* (perilaku yang melebihi standar minimum yang diharapkan organisasi), *courtesy* (perilaku menghargai hak-hak orang lain dan mencegah munculnya masalah), dan *sportmanship* (perilaku yang mengacu pada toleransi terhadap ketidaknyamanan dan gangguan).

Perilaku pada sumber daya manusia, khususnya *Organizational Citizenship Behavior* tidak serta merta muncul tanpa adanya faktor-faktor yang mempengaruhinya. Organisasi dan individu dalam organisasi memiliki peran tersendiri bagi munculnya *Organizational Citizenship Behavior*. Podsakoff, dkk (1997:262) menyebutkan ada empat faktor yang mendorong munculnya *Organizational Citizenship Behavior* dalam diri karyawan. Keempat faktor tersebut adalah karakteristik individual, karakteristik tugas, karakteristik organisasional, dan perilaku pemimpin. Karakteristik individu inilah yang membedakan individu yang satu dan yang lainnya. Salah satu karakteristik individu, yaitu aspek kepribadian. Beberapa riset menjelaskan bahwa kepribadian telah terbukti berpengaruh terhadap perilaku individu, baik dalam organisasi atau dalam kehidupan masyarakat (Furnham, 2002: 142).

Kepribadian yang beragam ini dapat terlihat ketika individu dihadapkan pada situasi tertentu. Allport (dalam Feist dan Feist, 2008:327) mendefinisikan kepribadian sebagai organisasi dinamis dalam sistem psikofisiologis individu yang menentukan caranya untuk menyesuaikan diri secara unik terhadap lingkungannya. Karakter, perilaku, dan respon tiap individu terhadap suatu situasi berbeda-beda karena setiap individu memiliki caranya masing-masing. Begitu pula, saat individu berada dalam sebuah organisasi, satu individu akan memiliki cara yang berbeda dengan yang lain dalam menyelesaikan pekerjaannya, dalam berinteraksi dengan rekan kerjanya, menghadapi konflik dalam lingkungan kerjanya, maupun beradaptasi dengan lingkungan kerjanya. Sejumlah variabel kepribadian seperti tempat pengendalian (*locus of control*), kreativitas, androgini, dan *machiavellianisme*, kepribadian A dan B menurut teori mempunyai hubungan dengan perilaku dan prestasi.

Kepribadian tipe A dan B pertama kali diperkenalkan oleh Friedman dan Ray Rosenman. Tipe kepribadian A dan B merupakan salah satu sifat kepribadian utama yang mempengaruhi perilaku organisasi. Yuwono, dkk (2005:97-98) mengatakan bahwa dua tipe kepribadian ini memiliki perbedaan yang sangat signifikan dimana tipe kepribadian A adalah jenis pekerja yang cepat, karena mereka lebih menekankan kuantitas daripada kualitas. Mereka tidak akan mengalokasikan waktunya untuk mengembangkan solusi yang unik terhadap permasalahan sehingga kreativitasnya kurang diberdayakan. Tipe kepribadian B cenderung lebih bersedia mengalokasikan waktunya untuk berpikir dan mencari solusi yang kreatif. Hanson (1986:56) memberikan uraian tentang karakteristik kepribadian tipe A dan tipe B yang dapat menjadi indikasi dalam menentukan tipe kepribadian A dan B, yaitu tipe A mempunyai ciri-ciri terburu-buru dalam menentukan sesuatu, asertif, senang dengan persaingan, perfeksionis, ambisi dan *polyphasic*. Tipe B mempunyai ciri-ciri lebih santai dalam melakukan sesuatu, lebih sabar menunggu, kurang asertif, menghindari persaingan, non-perfeksionis, kurang ambisi dan *non-polyphasic*.

PT Matahari Department Store Tbk. yang merupakan perusahaan ritel terbesar di Indonesia yang berkonsep *department store* untuk produk busana *fashion*, kecantikan dan perlengkapan rumah tangga. Sistem organisasi yang ada di PT Matahari Department Store Tbk. menuntut karyawan, khususnya pramuniaga (*sales associate*) untuk bekerja dengan berorientasi pada proses dan pencapaian, serta pelayanan yang

cepat dan persuasif. Pramuniaga memiliki tugas yang cukup kompleks. Kompleksitas dari tugas ini yang membedakan karyawan reguler *grade* IA ini dengan karyawan reguler *grade* I lainnya dan sangat menuntut adanya perilaku *extra role* atau *Organizational Citizenship Behavior*. Pada studi pendahuluan yang dilakukan di PT Matahari Department Store Cabang Supermall Pakuwon Indah Surabaya ditemukan pramuniaga yang memiliki kecenderungan karakteristik tipe kepribadian A maupun tipe kepribadian B sama-sama menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior*.

Pramuniaga yang memiliki kecenderungan karakteristik tipe kepribadian A ini mengatakan bahwa mereka juga berusaha untuk mencapai target penjualan jauh melebihi target penjualan minimum yang telah ditetapkan. Mereka datang lebih awal agar dapat mempersiapkan diri sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerjanya dimulai. Mereka juga mengatakan bahwa mereka berusaha agar mereka dapat mempersiapkan diri lebih awal agar mereka tidak berdesakkan dalam menggunakan *make-up* dan hal lainnya yang berhubungan dengan *self-grooming* dan dapat masuk ke gerai terlebih dahulu untuk merapikan dan memeriksa barang-barang di *display* sebelum gerai dibuka. Pramuniaga yang memiliki kecenderungan karakteristik tipe kepribadian A ini juga menunjukkan perilaku membantu rekan sekerjanya dalam melayani para pelanggan. Mereka mengungkapkan bahwa apabila tidak sedang melayani atau telah selesai melayani pelanggan, biasanya mereka membantu rekan sekerjanya yang sedang kewalahan dalam melayani pelanggan yang cukup ramai di area rekan sekerjanya. Mereka juga sering bersedia berganti atau bertukar *shift* kerja dengan rekan kerja lainnya.

Pramuniaga yang memiliki kecenderungan karakteristik tipe kepribadian B mengungkapkan bahwa mereka tidak terlalu berfokus untuk mencapai target penjualan jauh melebihi target penjualan minimum yang telah ditetapkan. Mereka hanya berfokus untuk dapat memenuhi target penjualan sesuai standar atau ketentuan yang telah ditetapkan. Pramuniaga yang memiliki kecenderungan tipe kepribadian B kadang kala datang lebih awal dari jadwal kerjanya untuk melakukan persiapan diri. Mereka kadang kala juga datang dalam waktu yang mendekati jadwal kerja sehingga mereka harus terburu-buru dalam melakukan *self-grooming*. Hal ini menyebabkan mereka terlambat masuk ke gerai. Pramuniaga yang memiliki kecenderungan karakteristik tipe kepribadian B ini juga menunjukan perilaku membantu rekan sekerjanya dalam melayani

para pelanggan. Mereka jarang membantu rekan sekerjanya dalam merapikan *display* sebelum gerai dibuka. Apabila rekan sekerjanya meminta untuk berganti atau bertukar *shift* kerja, mereka akan mempertimbangkannya terlebih dahulu dengan melihat situasi atau suasana hati mereka.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, tampak bahwa terdapat fenomena *Organizational Citizenship Behavior* yang berbeda antara pramuniaga yang memiliki kecenderungan tipe kepribadian A dan B. Pada umumnya, setiap organisasi tidak memiliki aturan yang tertulis mengenai kewajiban karyawan untuk memiliki *Organizational Citizenship Behavior*. Pihak organisasi tentu saja lebih memilih karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* tinggi. Hal ini dikarenakan adanya *Organizational Citizenship Behavior* memberikan manfaat yang efektif dan sangat menguntungkan pihak organisasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan analisis komparatif kausal. Rancangan penelitian ini untuk mengetahui dan menguji perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel terikat (Y) yang ditinjau dari tipe kepribadian A/B sebagai variabel bebas (X).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pramuniaga PT Matahari Department Store Cabang Supermall Pakuwon Indah Surabaya yang berjumlah 35 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala psikologis *Organizational Citizenship Behavior* dengan model penskalaan Likert dan skala tipe kepribadian A/B dengan model penskalaan Guttman.

Skala *Organizational Citizenship Behavior* disusun berdasarkan aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu:

Tabel 1. Skala *Organizational Citizenship Behavior*

Aspek	Banyak Aitem
<i>Altruism</i>	10
<i>Civic Virtue</i>	11
<i>Conscientiousness</i>	10
<i>Courtesy</i>	10
<i>Sportmanship</i>	9
Total	50

Skala tipe kepribadian A/B disusun berdasarkan aspek-aspek tipe kepribadian A/B, yaitu:

Tabel 2. Skala Tipe Kepribadian A/B

Aspek	Banyak Aitem
Terburu-buru - Santai	4
Ketidaksabaran -Sabar	4
Persaingan Tinggi - Rendah	5
Perfeksionis – Non-Perfeksionis	7
Ambisius – Non-Ambisius	4
<i>Polyphasic - Monophasic</i>	4
Asertif – Non-Asertif	6
Total	34

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Independent Sample Test* (Uji-t) dengan melakukan uji asumsi parametrik terlebih dahulu, yaitu uji normalitas dan uji homogenitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* antara pramuniaga yang bertipe kepribadian A dan pramuniaga yang bertipe kepribadian B PT Matahari Department Store Cabang Supermall Pakuwon Indah Surabaya dapat dilihat dalam tabel analisis data uji *Independent Sample Test* (Uji-t) berikut ini:

Tabel 3. Hasil Analisis Data

Variabel Y	Variabel X	Nilai t	Nilai Sig.
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Tipe Kepribadian A/B	13,815	0,000

Hasil analisis data dengan menggunakan uji *Independent Sample Test* (Uji-t) menunjukkan nilai t yang diperoleh variabel *Organizational Citizenship Behavior* dan tipe kepribadian A/B sebesar 13,815 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini berarti nilai signifikansi yang didapat lebih kecil dari 0,05 sehingga kedua variabel tersebut memiliki perbedaan. Hasil analisis data tersebut menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa “Ada perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* antara pramuniaga yang bertipe kepribadian A dan pramuniaga yang bertipe kepribadian B PT Matahari Department Store Cabang Supermall Pakuwon Indah Surabaya” diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh George dan Brief (1992:312) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah aspek kepribadian, dimana menurut beberapa penelitian ada tipe kepribadian

tertentu yang mempengaruhi munculnya *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan.

Penelitian ini juga menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* pada pramuniaga yang bertipe kepribadian A sebesar 173,27 dan pada pramuniaga yang bertipe kepribadian B sebesar 121,08. Hal ini menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* pada pramuniaga yang bertipe kepribadian A lebih tinggi daripada pramuniaga yang bertipe kepribadian B. Miner (1992:145) mengatakan kepribadian adalah suatu karakteristik yang relatif stabil yang menjelaskan bagaimana individu secara khusus bereaksi terhadap berbagai situasi. Saat individu berada dalam sebuah organisasi, satu individu akan memiliki cara yang berbeda dengan yang lain dalam menyelesaikan pekerjaannya, dalam berinteraksi dengan rekan kerjanya, menghadapi konflik dalam lingkungan kerjanya, maupun beradaptasi dengan lingkungan kerjanya. Begitu pula halnya dengan pramuniaga yang bertipe kepribadian A dan B yang memiliki karakteristik yang berbeda dan bertolak belakang sehingga mereka menunjukkan sikap dan perilaku berbeda dalam organisasi.

Hasil data penelitian juga menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) per aspek skala *Organizational Citizenship Behavior* pada pramuniaga yang bertipe kepribadian A memiliki nilai rata-rata (*mean*) tertinggi pada aspek *courtesy*. Nilai rata-rata (*mean*) terendah terdapat pada aspek *sportsmanship*. Sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) per aspek skala *Organizational Citizenship Behavior* pada pramuniaga yang bertipe kepribadian B menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) tertinggi pada aspek *sportsmanship*. Nilai rata-rata (*mean*) terendah terdapat pada aspek *conscientiousness*.

Nilai rata-rata (*mean*) tertinggi skala tipe kepribadian A/B pada pramuniaga yang bertipe kepribadian A terdapat pada aspek perfeksionis dan asertif. Hal ini menunjukkan bahwa aspek perfeksionis dan asertif dalam tipe kepribadian A/B sangat menonjol pada pramuniaga yang bertipe kepribadian A. Nilai rata-rata (*mean*) tertinggi pada pramuniaga yang bertipe kepribadian B terdapat pada aspek non-perfeksionis dan non-ambisius. Hal ini menunjukkan bahwa aspek non-perfeksionis dan non-ambisius dalam tipe kepribadian A/B sangat menonjol pada pramuniaga yang bertipe kepribadian B.

Perilaku *courtesy* yang menonjol pada pramuniaga yang bertipe kepribadian A ini didukung oleh karakteristik pramuniaga yang bertipe kepribadian A. Salah satu karakteristik yang menonjol pada pramuniaga yang bertipe kepribadian A adalah asertif, dimana pramuniaga mampu menyampaikan suatu hal

dan bersikap tegas akan suatu situasi yang dihadapi. Karakteristik asertif ini mendukung pramuniaga untuk mampu mempertimbangkan dampak suatu tindakan yang akan dilakukannya dan mengkomunikasikan sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan ataupun pramuniaga lainnya dengan baik dan jelas agar tidak menimbulkan kesalahpahaman yang akan berakibat pada munculnya konflik. Menurut Organ (dalam Munchinsky, 2003:321) perilaku *courtesy* dapat ditunjukkan dengan berkomunikasi secara teratur dengan rekan-rekan kerja sehingga mereka tidak terkejut ketika suatu hal yang tidak diharapkan terjadi, dan berhati-hati dalam menampilkan bahasa tubuh.

Perilaku *sportsmanship* yang rendah disebabkan oleh karakteristik tipe kepribadian A lainnya, yaitu ketidaksabaran dan ambisius. Ketidaksabaran dan rasa ambisius yang dimiliki pramuniaga bertipe kepribadian A membuat mereka kurang mampu bertoleransi terhadap ketidaknyamanan yang terjadi dalam organisasi. Hal ini dapat menyebabkan mereka lebih sering mengeluh dan kurang mampu berpikir positif terhadap situasi yang terjadi di organisasi. Rasa ambisius yang didukung dengan ketidaksabaran mendorong mereka untuk berpikir bahwa masalah ataupun situasi yang terjadi dalam organisasi dapat menghambat kinerja mereka sehingga mereka berusaha mendesak pihak organisasi untuk segera mencari solusi atas ketidaknyamanan tersebut.

Perilaku *sportsmanship* pada pramuniaga bertipe kepribadian B ini didukung oleh karakteristik pramuniaga yang bertipe kepribadian B. Salah satu karakteristik yang menonjol pada pramuniaga yang bertipe kepribadian B adalah non-ambisius, dimana pramuniaga tidak memiliki tujuan ataupun target yang tinggi dan kurang mampu mengambil resiko yang ada sehingga pramuniaga yang bertipe kepribadian B ini lebih sabar dan santai dalam menghadapi masalah atau situasi ketidaknyamanan yang terjadi.

Perilaku *conscientiousness* yang rendah disebabkan oleh karakteristik tipe kepribadian B, yaitu non-perfeksionis dan non-ambisius. Karakteristik non-perfeksionis dan non-ambisius ini mengacu pada kurangnya keterlibatan terhadap suatu tugas, tidak terlalu mengutamakan kesempurnaan, tidak terlalu berfokus pada tujuan atau target yang tinggi, dan kurang berani dalam mengambil resiko. Karakteristik ini menyebabkan pramuniaga yang bertipe kepribadian B kurang terlibat dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan kurang mampu dalam mematuhi ketentuan yang ada dan tidak menunjukkan perilaku yang melebihi standar minimum yang ada.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data, maka dalam penelitian ini hipotesis penelitian diterima. Hasil analisis data menunjukkan nilai t yang diperoleh sebesar 13,815 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari nilai *level of significant*, yaitu 0,05 ($p < 0,05$). Hal ini berarti ada perbedaan *Organizational Citizenship Behavior* antara pramuniaga yang bertipe kepribadian A dan pramuniaga yang bertipe kepribadian B PT Matahari Department Store Cabang Supermall Pakuwon Indah Surabaya.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan adalah:

1. Bagi Manajemen HR

Bagi manajemen HR PT Matahari Departement Store Cabang Supermall Pakuwon Indah Surabaya penting untuk menganalisis tipe kepribadian yang dimiliki oleh pramuniaga, kemudian mempertahankan *Organizational Citizenship Behavior* yang muncul pada pramuniaga yang bertipe kepribadian A, dan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* pada pramuniaga yang bertipe kepribadian B. Hal ini dapat meningkatkan kinerja pramuniaga yang nantinya akan berpengaruh terhadap organisasi. Dalam mendorong munculnya *Organizational Citizenship Behavior*, pihak manajemen HR juga dapat memasukkan kriteria *Organizational Citizenship Behavior* dalam penilaian kerja.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya menekankan pada variabel tipe kepribadian A/B saja sehingga tidak semua faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pramuniaga dapat diungkap. Oleh karena itu, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengungkap variabel-variabel lain yang belum diungkap pada penelitian ini, seperti jenis kelamin, masa kerja, budaya organisasi, dan kepuasan kerja. Adanya variasi pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang ilmu psikologi, terutama psikologi industri dan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Feist, Jess dan Feist, Gregory. J. 2008. *Theories of Personality*. Terjemahan Yudi Santoso. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Furnham, A. 2002. *The Psychology of Behavior At Work: The Individual In The Organization*. New York: Psychology Press.
- George, J. M. dan Brief, A. P. (1992). Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of The Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship. *Psychological Bulletin*, 11: 310-329, (Online), (<http://business.rice.edu>), diakses 7 Oktober 2013.
- Hanson, P. 1986. *Nikmatnya Stress*. Jakarta: Arcan.
- Kreitner, R dan Kicki, K. 2005. *Perilaku Organisasi*. Terjemahan Erly Suandy. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Terjemahan Vivin Andhika Yuwono. Jakarta: Salemba Empat.
- Miner, J. B. 1992. *Organizational Behavior: Performance and Productivity*. New York: Random House, Inc.
- Muchinsky, Paul M. 2003. *Psychology Applied to Work*. Chicago: The Dorsey Press.
- Podsakoff, P.M., Ahearne, M., dan MacKenzie, S.B. 1997. Organizational Citizenship Behavior and Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, 2 (1): 262-270, (Online), (<http://users.skynet.be>), diakses 30 September 2013.
- Robbins, S. P. dan Judge, T. A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Terjemahan Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat.
- Yuwono, I., Suhariadi, Fendy., Handoyo, Seger., Fajrianthi., Muhamad, B. S., dan Septarini, B. G. 2005. *Psikologi Industri & Organisasi*. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.

