

HUBUNGAN ANTARA KEPRIBADIAN *EXTRAVERSION* DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA SATPAM *OUTSOURCING* DI UNIVERSITAS DIPONEGORO

Annisa Rachmawati¹, Endang Sri Indrawati¹

¹Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Mr. Sunario, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia, 50275

ansrachma@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepribadian *extraversion* dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada satpam *outsourcing* di Universitas Diponegoro. *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku sukarela individu yang melampaui interpretasi persyaratan pekerjaan dan tidak mengklaim imbalan jasa dari sistem penghargaan formal serta dapat meningkatkan fungsi organisasi secara efektif. Kepribadian *extraversion* merupakan kemampuan individu dalam bersosialisasi, beraktivitas, dan kecenderungan untuk mengalami emosi positif seperti kebahagiaan. Populasi penelitian ini berjumlah 82 satpam *outsourcing* di Kantor Pusat Universitas Diponegoro Semarang dengan sampel sebanyak 45 satpam *outsourcing* yang dipilih melalui teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data menggunakan skala kepribadian *extraversion* (29 aitem, $\alpha = 0,907$), dan skala *organizational citizenship behavior* (24 aitem, $\alpha = 0,939$). Metode analisis data menggunakan analisis non-parametrik dengan *Spearman's Rho*. Berdasarkan analisis data menggunakan *Spearman's Rho* dapat diketahui bahwa nilai koefisien $r_{xy} = 0,223$ dengan nilai signifikansi sebesar $p = 0,14$ ($p > 0,05$). Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kepribadian *extraversion* dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), artinya semakin tinggi atau rendah OCB yang dimiliki satpam *outsourcing* di Universitas Diponegoro Semarang tidak dapat diprediksi melalui kepribadian *extraversion*.

Kata kunci: kepribadian *extraversion*; *organizational citizenship behavior*; satpam

Abstract

The purpose of this study is to find out the relation between extraversion and organizational citizenship behavior (OCB) of outsourcing security guards in Diponegoro University. Organizational citizenship behavior (OCB) is a voluntary act of an individual that surpasses the interpretation of job requirements without any claim to remuneration from the formal reward system. It can effectively improve the function of organization. Extraversion is an individual's ability in socializing, doing activities, and tendency to feel positive emotion such as happiness. The population of the study is 82 outsourcing security guards in Diponegoro University Headquarters. The sample is 45 outsourcing security guards chosen using simple random sampling technique. The data collection uses extraversion personality scale (29 aitem, $\alpha = 0,907$), and organizational citizenship behaviour scale (24 aitem, $\alpha = 0,939$). Nonparametric method with Spearman's Rho is used to analyze the data. Based on the data analysis using Spearman's Rho, the coefficient value is $r_{xy} = 0,223$ with significance $p = 0,14$. The result of the analysis shows that there is no significant relation between extraversion and organizational citizenship behaviour (OCB). This means that the higher or the lower an outsourcing security guard's OCB in Diponegoro University Semarang cannot be predicted by extraversion.

Keywords: extraversion; organizational citizenship behaviour; security guard

PENDAHULUAN

Situasi dan kondisi keamanan suatu negara merupakan salah satu syarat utama untuk mengukur kemajuan suatu negara, baik di negara maju maupun negara berkembang (Sudhannan, 2011). Pemerintah Indonesia mengantisipasi kondisi keamanan di dalam negeri agar terciptanya rasa

aman pada masyarakat melalui peran kepolisian.

Pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 1 ayat 4 dan 5, dijelaskan bahwa Polri bertanggung jawab untuk memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kemudian pada pasal 3 dijelaskan bahwa yang mengemban fungsi kepolisian adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan/atau bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukumnya masing-masing dalam melaksanakan fungsi kepolisian. Selanjutnya pada bagian penjelasan dijelaskan bahwa maksud dari “bentuk-bentuk pengamanan swakarsa” adalah suatu bentuk pengamanan yang diadakan atas kemauan, kesadaran, dan kepentingan masyarakat sendiri yang kemudian memperoleh pengukuhan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia, seperti satuan pengamanan lingkungan dan badan usaha di bidang jasa pengamanan. Bentuk-bentuk pengamanan swakarsa memiliki kewenangan kepolisian terbatas dalam “lingkungan kuasa tempat” meliputi lingkungan pemukiman, lingkungan kerja, dan lingkungan pendidikan.

Pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerintah menjelaskan bahwa Satuan Pengamanan yang selanjutnya disingkat Satpam merupakan bentuk pengamanan swakarsa yang bertugas membantu Polri di bidang penyelenggaraan keamanan dan ketertiban masyarakat.

Universitas Diponegoro (Undip) adalah salah satu Instansi Pendidikan di Indonesia yang memiliki status Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH) dan merupakan lingkungan pendidikan. Undip turut menggunakan jasa pengamanan satpam dengan sistem tenaga kerja alih daya atau *outsourcing* seperti yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 Tentang Statuta Universitas Diponegoro pada pasal 63 yang menjelaskan bahwa Undip menggunakan tenaga kerja alih daya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang ketenagakerjaan. Hubungan kerja kontrak dan sistem kerja alih daya atau *outsourcing* adalah sebuah praktek bisnis yang biasa (Herawati, 2010). Bagi perusahaan, hubungan kerja kontrak dan *outsourcing* merupakan hal yang menguntungkan. Namun bagi pekerja hubungan tersebut dapat merugikan.

Pegawai tetap dan pegawai kontrak memiliki peran yang penting di dalam perusahaan (Hamsani dkk., 2019). Oleh karena itu, kesejahteraan pegawai penting untuk diperhatikan dengan sungguh-sungguh oleh perusahaan karena kesejahteraan adalah faktor yang menentukan dalam memacu semangat kerja dan produktivitas pegawai. Hal ini didukung oleh penelitian (Dika, 2015) yang membuktikan bahwa kesejahteraan karyawan dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Jurnal Security (2018) menyatakan bahwa banyak pimpinan perusahaan yang lebih memilih untuk menggunakan jasa anggota TNI-Polri dalam pengamanan dibandingkan memakai jasa pengamanan satpam. Ketua Asosiasi Badan Usaha Jasa Pengamanan Indonesia (ABUJAPI) Sumsel, Novembriono, mengatakan bahwa permintaan jasa pengamanan belakangan ini melamban. Seharusnya dari tahun ke tahun dengan perkembangan ekonomi serta perusahaan semakin besar, maka permintaan semakin meningkat, namun pada kenyataannya permintaan jasa pengamanan satpam melamban.

Padahal pengamanan di area kerja merupakan ranahnya Badan Usaha Jasa Pengamanan (BUJP). Peran satpam yang melamban ini dikarenakan kurangnya kepercayaan pihak perusahaan dengan kualitas kinerja satpam. Oleh karena itu, kualitas satpam perlu ditingkatkan kemampuannya hingga dapat mendekati kemampuan dari kepolisian. Jasa pengamanan sangat membantu peran kepolisian dalam menciptakan keamanan dan ketertiban di masyarakat. Karena jumlah polisi yang terbatas, diperlukan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) salah satunya melalui jasa pengamanan satpam sebagai perpanjangan tangan dari kepolisian.

Kinerja anggota organisasi merupakan faktor penting dalam kelangsungan dan keberhasilan suatu organisasi yang tidak lepas dari kualitas sumber daya manusia yang menjalankan organisasi itu sendiri (Uttunggadewi & Indrawati, 2019). Sehingga meningkatkan kinerja anggota organisasi harus menjadi prioritas utama organisasi demi kelangsungan suatu organisasi. Oleh karena itu, penting bagi anggota organisasi, dalam hal ini satpam sebagai bagian dari Undip, untuk mengembangkan *extra-role behaviour*, salah satunya adalah *organizational citizenship behavior* (OCB). Johnson dkk. (dalam Landy & Conte, 2013) mengungkapkan bahwa OCB berkontribusi terhadap penilaian kinerja secara keseluruhan.

Komitmen organisasi mengacu pada keterikatan emosional karyawan, yang teridentifikasi dan memiliki keterlibatan pada organisasi (McShane & Glinov, 2008). Komitmen organisasi penting untuk dimiliki pegawai karena dapat meningkatkan efektivitas organisasi (Reetu dkk., 2019) dan kinerja (Suharto dkk., 2019). Komitmen organisasi merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tinggi rendahnya *organizational citizenship behaviour* (OCB) (Spector, 2003). Organ dkk. (2006) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai kontribusi diskresioner yang melampaui interpretasi persyaratan pekerjaan dan tidak mengklaim imbalan jasa dari sistem penghargaan formal. Diskresioner merupakan perilaku kebebasan untuk mengambil keputusan sendiri dalam setiap situasi yang dihadapi oleh individu. Menurut Organ dkk. (2006) dan Luthans (2011), OCB memiliki 5 bentuk utama yang terdiri dari *altruism, conscientiousness, civic virtue, sportsmanship, dan courtesy*.

OCB dapat berkontribusi pada efektivitas organisasi jika dilakukan oleh banyak orang yang sering menawarkan bantuan pada rekan kerjanya (Borman dkk., 2003). OCB memberikan manfaat untuk organisasi dan orang yang juga melakukan OCB (Idrus dkk., 2019). Selain dapat meningkatkan efektivitas organisasi, ditemukan bahwa pegawai yang bekerja melebihi persyaratan pekerjaan atau OCB terbukti dapat menikmati pekerjaan mereka dan bangga dengan hubungan mereka dengan organisasi (Ko dalam Kumari & Thapliyal, 2017).

Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah karakteristik personal seperti jenis kelamin, usia, dan masa bekerja (Joiner & Bakalis, 2006; Farrukh dkk., 2017) dan trait di dalam *big five personality* merupakan fokus dari karakteristik personal (John & Srivastava dalam Farrukh dkk., 2017). Individu dengan kepribadian *extraversion* dominan akan memiliki komitmen yang lebih tinggi dibandingkan individu dengan kepribadian *extraversion* tidak dominan. Kepribadian *Extraversion* merupakan dimensi yang mendasari kemampuan individu untuk bersosialisasi, beraktivitas, dan kecenderungan untuk mengalami emosi positif seperti kegembiraan dan kesenangan (Costa & McCrae, 1992). Kepribadian *extraversion* (yang juga dapat disebut dengan *extroversion*) memiliki karakteristik yaitu aktif terlibat dengan lingkungan, percaya diri, ramah, dan memiliki kebutuhan untuk distimulasi dari eksternal (Lucas & Diener, 2001).

Kepribadian *extraversion* penting untuk dimiliki satpam *outsourcing* di dalam pekerjaannya. Sebab individu dengan kepribadian *extraversion* dominan ketika terlibat dengan perilaku altruistik atau menolong maka akan memiliki peningkatan suasana hati yang positif lebih tinggi dibandingkan dengan individu yang memiliki kepribadian *extraversion* tidak dominan (Mesurado, Mate, Valencia, & Richaud, 2015). Kepribadian *extraversion* juga memiliki hubungan yang positif dengan kinerja khususnya kinerja yang memiliki fokus pada interaksi (Barrick, Mount, & Judge dalam Mesurado dkk., 2015).

Penelitian mengenai kepribadian *extraversion* dengan *organizational citizenship behaviour* (OCB) pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian tersebut pernah dilakukan oleh Wardani dan Suseno (2012) pada bintanga anggota polisi pariwisata sejumlah 54 orang. Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara kepribadian *extraversion* dengan OCB dengan $r_{xy} = 0,621$ dan $p < 0,01$ yang berarti bahwa semakin tinggi skor kepribadian *extraversion* maka semakin tinggi OCB.

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepribadian *extraversion* dengan *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada satpam *outsourcing* di Universitas Diponegoro.

METODE

Populasi di dalam penelitian ini berjumlah 82 satpam *outsourcing* di Universitas Diponegoro Semarang dengan sampel penelitian berjumlah 45 satpam *outsourcing*. Penentuan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode skala psikologi. Penelitian ini menggunakan dua macam skala, yaitu skala kepribadian *extraversion* yang terdiri dari 29 aitem ($\alpha=0,907$) dan skala *organizational citizenship behavior* (OCB) yang terdiri dari 24 aitem ($\alpha=0,939$). Skala kepribadian *extraversion* yang digunakan di dalam penelitian ini disusun berdasarkan aspek-aspek kepribadian *extraversion* menurut McCrae dan Costa (dalam Weiner & Greene, 2017) yaitu *warmth*, *gregariousness*, *assertiveness*, *activity*, *excitement-seeking*, dan *positive-emotions*. Kemudian skala OCB di dalam penelitian ini disusun berdasarkan dimensi yang dikemukakan oleh Organ dkk. (2006) dan Luthans (2011), yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *sportsmanship* dan *courtesy*. Metode statistik yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Spearman's Rho* dengan bantuan program *Statistical Packages for Social Science* (SPSS) versi 24.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang diperoleh dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan positif yang signifikan antara kepribadian *extraversion* dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada satpam *outsourcing* di Universitas Diponegoro Semarang. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,223 dan $p=0,14$ ($p > 0,05$). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut, maka hipotesis yang diajukan peneliti, yaitu ada hubungan positif antara kepribadian *extraversion* dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), tidak sesuai dengan hasil penelitian atau dapat dikatakan hipotesis penelitian ditolak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 82,23% satpam *outsourcing* di Undip memiliki kepribadian *extraversion* dalam kategori tinggi. Selebihnya berada di kategori sedang 13,33% dan di kategori sangat tinggi 4,44%. Kemudian untuk variabel OCB, hasilnya menunjukkan

bahwa mayoritas satpam *outsourcing* di Undip berada di kategori sangat tinggi yaitu 57,78% dan selebihnya berada di kategori sangat tinggi sebesar 24,45%, kategori sedang sebesar 13,33%, dan kategori rendah sebesar 4,44%.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Elanain (2007) yang dilakukan pada 164 karyawan yang bekerja di sektor jasa di Dubai dan memberikan hasil bahwa kepribadian *extraversion* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan OCB. Kemudian sejalan pula dengan hasil penelitian Chiaburu dkk. (2011) kepribadian *extraversion* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan OCB. Pada penelitian Mahdiun dkk. (2010) pada 213 staf Tehran University membuktikan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara kepribadian *extraversion* dengan OCB. Begitu pula penelitian dari Mosalaei dkk. (2014) yang dilakukan pada 300 pemain futsal dan sepak bola memberikan hasil tidak adanya hubungan antara kepribadian *extraversion* dan OCB.

Dari hasil penelitian Nikolaou dan Robertson (2001) memberikan hasil bahwa tidak ada hubungan antara kepribadian dan OCB. Hal ini disebabkan adanya ketidaksepakatan mengenai batas-batas antara pekerjaan yang sesuai *job description* dan pekerjaan yang melebihi *job description*. Beberapa orang berkomentar bahwa perilaku kewarganegaraan yang dilakukan adalah sebenarnya kinerja peran dan bagian integral dari pekerjaan. Hal ini didukung dengan kurangnya spesifikasi pekerjaan dan deskripsi pekerjaan yang rinci.

Adanya perbedaan antara anggota dan atasan tentang apa yang dianggap sebagai perilaku melebihi *job description* dan anggota yang mendefinisikan tanggung jawab mereka cenderung menampilkan perilaku yang biasanya dianggap sebagai OCB. Hal ini terjadi pada satpam *outsourcing* yang terkadang harus mengganti atau bertukar lokasi jaga karena adanya kondisi tertentu. Hal ini dapat diinterpretasikan oleh anggota sebagai bentuk OCB, akan tetapi bagi atasan perilaku tersebut bukanlah bentuk OCB namun merupakan bagian dari pekerjaan.

Hasil penelitian ini didukung pula oleh penelitian Paramita dkk. (2007) yang memberikan hasil bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap OCB pegawai kontrak di Universitas Diponegoro Semarang. Kemudian hasil ini didukung pula oleh salah satu teori motivasi yaitu Teori Motivator-Higiene Herzberg (*Herzberg's Motivator-Hygiene Theory*). Teori Motivator-Higiene Herzberg mengungkapkan adanya dua kebutuhan berbeda, yaitu motivator dan higien (Robbins & Judge, 2016). Faktor higien terdiri dari kebijaksanaan dan administrasi perusahaan, hubungan dengan rekan kerja, keamanan, hubungan dengan atasan, uang, dan kondisi kerja. Faktor higien dapat menjadi faktor penyebab ketidakpuasan kerja. Kemudian faktor motivator yang mampu memberi kepuasan kerja dan mendorong individu untuk bekerja dengan baik, yaitu prestasi, kemajuan, kerja itu sendiri, pengakuan, dan pertumbuhan. Apabila faktor-faktor tersebut tidak terpenuhi, maka tidak akan selalu menimbulkan ketidakpuasan, melainkan akan selalu bersatu untuk saling melengkapi.

Faktor higiene pada Teori Motivator-Higiene Herzberg terbukti lebih berpengaruh terhadap kepuasan kerja dibandingkan dengan faktor motivator (Wizaksana, 2012). Pratiwi dan Alfaruqy (2023) menemukan bahwa *leader-member exchange (LMX)* berkorelasi dengan kepuasan kerja. Aspek afeksi menjadi aspek LMX paling kuat dalam memprediksi kepuasan kerja. Kemudian kepuasan kerja memiliki hubungan positif signifikan dengan OCB (Nafi' & Indrawati, 2017). Satpam *outsourcing* di Undip memiliki faktor higiene yang dapat meningkatkan motivasi bekerja dan memberikan kepuasan dalam bekerja. Karena status kepegawaian yang dimiliki merupakan *outsourcing*, sehingga walaupun secara fisik para satpam bekerja untuk Universitas Diponegoro, namun peraturan perusahaan, kebijakan, dan

benefit yang berlaku merupakan standar dari perusahaan *outsourcing* yang mempekerjakan. Hal tersebut memiliki kemungkinan para satpam *outsourcing* akan dioper ke berbagai perusahaan selain Undip.

Satpam *outsourcing* di Undip mengaku merasa senang dan nyaman bekerja di Undip karena dari segi kondisi kerja, di lingkungan kampus lebih aman dan nyaman dibandingkan bekerja di pabrik yang memiliki jam bekerja dari 36 sampai 48 jam penuh hanya di pabrik saja. Di Undip, para satpam *outsourcing* dapat menikmati Wi-fi secara gratis, kemudian mereka juga mendapat konsumsi saat ada acara-acara tertentu di lingkungan kampus. Selain itu, satpam *outsourcing* di Undip mengaku juga senang dapat bersosialisasi dengan orang-orang yang berpendidikan menjadi salah satu faktor dari motivasi yang mempengaruhi OCB.

Di dalam kepribadian *extraversion*, dikenal pula kepribadian *introversion* (*low extraversion*) yang menjadi lawan dari kepribadian *extraversion* atau kepribadian *extraversion* yang dimiliki individu tidak dominan. Dari penelitian Okediji dkk. (2010) individu dengan kepribadian *introversion* menampilkan OCB yang lebih tinggi dibandingkan dengan kepribadian *extraversion*. Selain itu penelitian Guay dan Choi (2015) juga memberikan hasil yang sama, yaitu kepribadian *extraversion* memoderasi hubungan antara kepemimpinan transformasional dengan OCB, namun hubungan yang lebih kuat terdapat pada individu yang memiliki kepribadian *introversion*. Adanya sifat inspirasional dari pemimpin yang memiliki kepemimpinan transformasional dapat mengimbangi anggota yang memiliki kepribadian *introversion* untuk melakukan OCB yang lebih tinggi dibandingkan dengan kepribadian *extraversion* meskipun individu dengan kepribadian *introversion* cenderung lebih khawatir, kurang percaya diri, pemalu, dan menarik diri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan positif yang signifikan antara kepribadian *extraversion* dengan *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada satpam *outsourcing* di Universitas Diponegoro. Hal ini mengindikasikan bahwa tinggi dan rendahnya OCB yang dimiliki oleh satpam *outsourcing* di Undip tidak dapat diprediksi melalui kepribadian *extraversion*. Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka ada beberapa saran yang diajukan. Pertama, bagi Satpam *outsourcing* di Undip hendaknya mampu mempertahankan OCB yang ada di lingkungan kerjanya. Namun masih ada beberapa satpam *outsourcing* yang tergolong memiliki OCB yang rendah sehingga perlu ditingkatkan kembali sehingga dapat memberikan kualitas kinerja yang optimal dan dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Kedua, bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat membuat alat ukur yang lebih valid dan *reliable* dalam mengukur variabel kepribadian *extraversion* dan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada penelitian selanjutnya. Selain itu, peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk dapat meneliti variabel lain yang memiliki hubungan signifikan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB).

DAFTAR PUSTAKA

- Borman, W. C., Ilgen, D. R., & Klimoski, R. J. (2003). *Handbook of psychology : Industrial and organizational psychology volume 12*. John Wiley & Sons, Inc.
- Chiaburu, D. S., Oh, I. S., Berry, C. M., Li, N., & Gardner, R. G. (2011). The five-factor model of personality traits and organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1140–1166. <https://doi.org/10.1037/a0024004>

- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice: The NEO personality inventory. *Psychological Assessment*, 4(1), 5–13. <https://doi.org/10.1037/1040-3590.4.1.5>
- Elanain, H. M. A. (2007). Relationship between personality and organizational citizenship behavior: does personality influence employee citizenship. *International Review of Business Research Papers*, 3(4), 31–44.
- Farrukh, M., Ying, C.W. and Mansori, S. (2017). Organizational commitment: an empirical analysis of personality traits. *Journal of Work-Applied Management*, 9(1), 18-34. <https://doi.org/10.1108/JWAM-12-2016-0026>
- Guay, R. P., & Choi, D. (2015). To whom does transformational leadership matter more? an examination of neurotic and introverted followers and their organizational citizenship behavior. *Leadership Quarterly*, 26(5), 851–862. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2015.06.005>
- Hamsani, H., Valeriani, D., & Zuhri, N. (2019). Work status, satisfaction and organizational citizenship behavior: a case study on Bangka Islamic Bank, Province of Bangka Belitung. *International Review of Management and Marketing*, 9(3), 1–8. <https://doi.org/10.32479/irmm.7838>
- Herawati, R. (2010). *Kontrak dan outsourcing harus makin diwaspadai*. Yayasan Akatiga-Fes.
- Idrus, R. M., Idris, K., Omar, Z., Anuar, M. A. M., & Ariffin, H. (2019). Organizational citizenship behavior in Malaysian higher educational institutions. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(6), 462–477. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v9-i6/5965>
- Jurnal Security. (2018, Oktober 17). Perusahaan andalkan TNI-Polri dalam pengamanan dibanding satpam. *Jurnal Security*. <https://jurnalsecurity.com/perusahaan-andalkan-tni-polri-dalam-pengamanan-dibanding-satpam/>.
- Kumari, P., & Thapliyal, S. (2017). Studying the impact of organizational citizenship behavior on organizational effectiveness. *International Academic Journal of Organizational Behavior and Human Resource Management*, 4(1), 9–21.
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2013). *Work in the 21st century: an introduction to industrial and organizational psychology* (4th ed.). John Wiley & Sons, Inc.
- Lucas, R. E., & Diener, E. (2001). Extraversion. Dalam N. J. Smelser & P. B. Baltes (eds.), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 5202–5205. <https://doi.org/10.1016/b0-08-043076-7/01770-8>
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: an evidence-based approach* (12th ed.). McGraw Hill.
- Mahdiun, R., Ghahramani, M., & Sharif, A. R. (2010). Explanation of organizational citizenship behavior with personality. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5, 178–184. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.069>
- McShane, S. L. & Glinov, M. A. V. (2008). *Organizational behavior: emerging realities for the workplace revolution*. McGraw-Hill/Irwin.
- Mesurado, B., Mate, N. J., Valencia, M., & Richaud, M. C. (2015). *Extroversion: Nature, development and implications to psychological health and work life*. Nova.
- Mosalaei, H., Nikbakhsh, R., & Tojari, F. (2014). The relationship between wellness behavior traits and organizational citizenship behavior traits. *Bulletin of Environment, Pharmacology and Life Sciences*, 3, 1–106.
- Nafi', C & Indrawati, S. (2017). Hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan CV. Elfa's Kudus. *Jurnal Empati*, 7(3), 134–145. <https://doi.org/10.14710/empati.2017.19742>

- Nikolaou, I., & Robertson, I. T. (2001). The five-factor model of personality and work behaviour in Greece. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(2), 161–186. <https://doi.org/10.1080/13594320143000618>
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Sage Publications.
- Okediji, A. ., Esin, P. ., Sanni, K. ., & Umoh, O. (2010). The influence of personality characteristics and gender on organizational citizenship behaviour. *Global Journal of Social Sciences*, 8(2), 69–76. <https://doi.org/10.4314/gjss.v8i2.51584>
- Paramita, A. R., Rahardjo, M., & Sofian, S. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi (Studi pada pegawai kontrak di lingkungan Universitas Diponegoro Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 4(2), 61–69. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v4i2.4249>
- Pratiwi, Y. N., & Alfaruqy, M. Z. (2023). Hubungan leader-member exchange (lmx) dengan kepuasan kerja pada perawat RSUD Dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan. *Jurnal Empati*, 12(5), 359-367. <https://doi.org/10.14710/empati.2023.39070>
- Reetu, Yadav, A., & Redhu, K. (2019). Relationship between organizational effectiveness and its predictors among it sector. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(4), 3194–3202. <https://doi.org/10.35940/ijrte.d8024.118419>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Spector, P. E. (2003). *Industrial and organizational psychology: research and practice*. John Wiley & Sons.
- Sudahnun, S. (2011). Kewenangan satpam sebagai tenaga keamanan di perusahaan. *Jurnal Perspektif*, 16(3), 140-148. <https://doi.org/10.30742/perspektif.v16i3.78>
- Suharto, Suyanto, & Hendri, N. (2019). The impact of organizational commitment on job performance. *International Journal of Economics and Business Administration*, 7(2), 189–206. <https://doi.org/10.35808/ijeba/227>
- Uttunggadewi, F. K., & Indrawati, E. S. (2019). Hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan organizational citizenship behavior (ocb) pada karyawan bagian Customer Service P.T. Garuda Indonesia. *Jurnal Empati*, 8, 144–150. <https://doi.org/10.14710/empati.2019.23588>
- Weiner, I. B., & Greene, R. L. (2017). *Handbook of personality assessment* (2nd ed.). Wiley.
- Wizaksana, A. (2012). *Teori motivasi-higiene dan kepuasan kerja karyawan dengan variabel mediasi berupa pandangan terhadap uang (Studi kasus PT. X Indonesia Finance)*. [Skripsi tidak dipublikasikan]. Universitas Indonesia.