

## PENGARUH KEPERIBADIAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DIMEDIASI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (Studi Pada Pegawai Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur)

Ridolof W. Batilmurik<sup>1\*</sup>, Emanuel Yansen Faymau<sup>2</sup>  
<sup>12</sup>Politeknik Negeri Kupang, Kupang, Indonesia

Penulis Korespondensi: [rudy.morvin@gmail.com](mailto:rudy.morvin@gmail.com)

### Article Info

#### Article History

Received: 17 November 2021

Revised: 13 Desember 2021

Published: 31 Desember 2021

#### Keywords

Personality,  
Performance and  
Organizational  
Citizenship Behavior.

### Abstrak

*This study aims to analyze the mediating role of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and the relationship between personality and employee performance. The research was conducted by taking 53 members of the population as research samples from all employees of the General Bureau of the Regional Secretariat of East Nusa Tenggara Province with an explanatory quantitative approach. The analytical tool used is a path analysis based on the Structural Equation Modeling (SEM) with the help of SmartPLS version 3.3. The results showed that: 1) Personality had a positive but not significant effect on employee performance; 2) Personality has a positive and significant effect on OCB; 3) OCB has a positive and significant effect on employee performance and; 4) OCB mediates the relationship between personality and employee performance.*

## PENDAHULUAN

Pegawai memiliki peranan penting dalam suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Oleh karena itu, setiap organisasi dituntut untuk dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Kualitas tidak dapat dilihat sebagai ukuran sempit hanya kualitas produk atau jasa, tetapi harus mencakup semua aspek organisasi tidak terkecuali kualitas kinerja pegawainya.

Menurut Rivai (2009), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Pada pandangan lain mengemukakan bahwa kinerja dapat dilihat dari efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan. Semakin tinggi efektivitas dalam penyelesaian pekerjaan dan didukung dengan penggunaan biaya yang hemat (efisien), maka kinerja akan semakin meningkat dan demikian sebaliknya (Hadari Hawawi, 2013).

Kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang memiliki hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi. Menyadari pentingnya kinerja pegawai dalam menunjang suksesnya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, maka diperlukan faktor-faktor yang mendukung pegawai untuk dapat bekerja dengan lebih baik. Pada dasarnya, setiap organisasi memiliki strategi dan peralatan untuk mendukung peningkatan kualitas kerjanya, salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan melihat kepribadian pegawainya. Manajemen yang bertanggungjawab dalam mengelola organisasi harus memahami kepribadian pegawainya agar tugas dan tanggungjawab yang diberikan dapat sesuai dengan sifat, karakteritik dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawainya.

Menurut Feist and Gregory Feist (2006), kepribadian merupakan suatu pola yang relatif mendasar dari sifat, karakteristik atau watak yang memberikan konsistensi pada seseorang. Sedangkan Yusuf dan Nurihsan (2008) menjelaskan bahwa kepribadian sebagai sistem yang relatif stabil mengenai karakteristik individu yang bersifat internal, yang berkontribusi terhadap pikiran, perasaan, dan tingkah laku yang konsisten. Menurutnya tingkah laku yang bersifat sosial juga dapat dianggap sebagai kepribadian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepribadian merupakan suatu pola yang mengatur tingkah laku individu yang bersifat cenderung menetap dalam kurun waktu yang relatif lama, bersifat unik, individual dan kompleks. Dilihat dari kepribadiannya, setiap orang memiliki perbedaan dalam nilai-nilai perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan. Oleh karena itu, hal yang berkaitan dengan bagaimana melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut, apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya, maka dengan memahami karakteristik pegawai menjadi penting agar setiap tugas dan tanggungjawab yang diberikan dapat sesuai dengan karakteristik yang dimiliki oleh setiap pegawai.

Selain kepribadian pegawai, *organizational citizenship behavior* (OCB) juga mampu menunjang tercapainya tujuan organisasi secara lebih optimal, hal itu dikarenakan para pegawai memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya dan mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara lebih efektif. Robbins & Judge (2008) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

*Organizational citizenship behavior* adalah perilaku karyawan yang dilakukan bukan bagian dari persyaratan pekerjaan formal dan perilaku ini muncul atas dasar sifat sukarela untuk mencapai tujuan suatu organisasi. *Organizational citizenship behavior* merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya maupun nilai tambah bagi perusahaan. Beberapa teori yang ada menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki kaitan erat terhadap kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Salah satunya Cohen dan Vigoda (2000) yang menyoroti pentingnya OCB untuk semua bentuk organisasi karena OCB dapat meningkatkan efektifitas organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Salah satu bagian di Kantor Gubernur, yaitu Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur merupakan bidang pelayanan sebagai unsur Staf pembantu Gubernur yang mengacu pada peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang organisasi dan tata kerja Sekretariat Daerah Provinsi NTT mengambang tugas untuk meningkatkan kualitas kerja sama dan pelayanan prima administrasi kepada Biro-biro di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi, Organisasi Perangkat Daerah Pusat dan Daerah serta Kepada Publik. Maka dari itu, setiap pegawai dituntut untuk memiliki kepribadian yang baik untuk mencapai tujuan yang telah disetujui bersama.

Pada saat pengamatan selama melaksanakan praktek kerja lapangan, penulis melihat kinerja pegawai Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur belum maksimal, ini dilihat dari pegawai sering keluar dari ruangan kantor pada saat jam kerja dengan tidak meminta izin tetapi langsung meninggalkan ruangan kerja untuk mendahulukan urusan pribadi dan lebih bersantai dengan tidak memperdulkan beberapa pekerjaan kantor, pegawai yang kurang berinovasi seperti pada pola pikirnya hanya pada satu titik saja dan sulit berkembang sesuai dengan pekerjaan yang menggunakan teknologi seperti mengoperasikan kmputer serta kurang mengeluarkan ide-ide baru untuk kemajuan kualitas kinerja dalam organisasi, pegawai yang tidak membantu teman kerja untuk menyelesaikan tugas kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan yang panjang dan ketetapan waktu yang belum efisien dalam melaksanakan pekerjaan.

Penelitian ini mengkaji mengenai peran mediasi OCB dari hubungan antara kepribadian dan kinerja pegawai pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

## **METODE PENELITIAN**

### **Sifat dan Jenis Penelitian**

Sifat dan jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan ekplanatori, dimana penelitian yang didasarkan pada angka-angka dan perhitungan statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah dibangun, (Field, 2013). Penelitian eksplanatory dimaksudkan menguji hubunganantara beberapa variable dan pola hubungan dari variable yang diteliti, (Stebbins, 2001). Dalam penelitian ini, metode eksplanatory digunakan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel dalam model penelitian.

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 53 pegawai pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Sedangkan teknik penarikan sampel menggunakan teknik sensus dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 53 pegawai.

### Pengukuran Instrumen

Model pengukuran kepribadian merujuk pada model yang diungkapkan oleh (McCrae, 2017) yang mengungkapkan bahwa kepribadian terdiri dari *nerotisme; ekstraversi; kesetujuan; keterbukaan terhadap pengalaman; dan kesadaran*. Model pengukuran kinerja pegawai merujuk pada Sedarmayanti (2001) yang terdiri dari: kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Sedangkan, pengukuran *organizational Citizenship Behavior* merujuk pada Podsakoff (2001) terdiri dari inisiatif individual, loyalitas, sportsmanship, kepatuhan terhadap organisasi, perilaku membantu, kualitas sosial dan perkembangan diri.

Pengukuran instrument menggunakan *skala likert 5 Poin*, dengan kriteria sebagai berikut.

**Tabel 1. Skala Pengukuran Instrumen**

Skor	Kriteria
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat setuju

Sumber: Dawes, 2008.

### Analisis Data

Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur berbasis *structural equation modeling* (SEM) dengan bantuan SmartPLS versi 3.0. Analisis data meliputi pengujian R-Value dan pengujian pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel dalam model penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Data

#### 1. R-Value

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai R-Square untuk kinerja pegawai diperoleh sebesar 0.977, artinya 97,7% kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor kepribadian, sisanya sebesar 2.3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Selanjutnya, nilai R-Square untuk OCB sebesar 0.165 dipengaruhi oleh kepribadian, sedangkan sisanya sebesar 83.5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian.

## 2. Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung

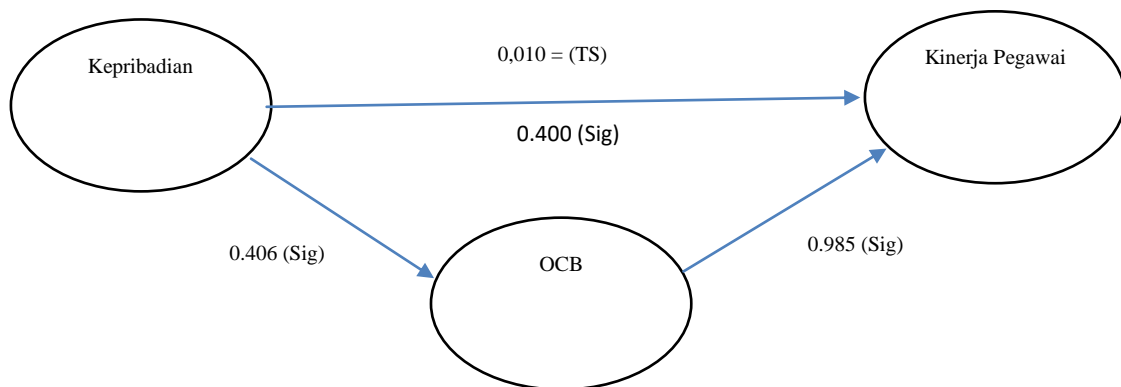
Hasil pengujian pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung tersaji pada tabel berikut.

**Tabel 2. Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis**

Pengujian Pengaruh Langsung Antar Variabel	Koefisien Jalur	T-Statistik	P-Value	Hasil
Kepribadian → Kinerja Pegawai	0.010	0.389	0.697	Ditolak
Kepribadian → OCB	0.406	5.754	0.000	Diterima
OCB → Kinerja Pegawai	0.985	83.105	0.000	Diterima
Pengujian Pengaruh Variabel Mediasi				
Kepribadian → OCB → Kinerja Pegawai	0.400	5.715	0.000	Diterima

Sumber: Output SmartPLS (Data primer diolah), 2021.

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung tersebut, dapat ditampilkan model pengujian pada Gambar dibawah ini.



**Gambar 1. Inner dan Outer Model**

### Pembahasan

#### 1. Kepribadian dan Kinerja Pegawai

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis pertama ( $H_1$ ) ditolak. Dimana nilai t-hitung > t-tabel ( $0.389 < 1,96$ ). Artinya,  $H_1$  ditolak. Hasil pengujian hipotesis ( $H_1$ ) membuktikan bahwa kepribadian berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja pegawai sehingga hipotesis ditolak. Hasil tersebut bertolak belakang dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Batilmurik (2020).

#### 2. Kepribadian dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Hasil pengujian pengaruh kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dibuktikan dengan nilai *estimate* koefisien jalur 0,406 dengan arah positif dan nilai t-statistik 5.754. Koefisien jalur bertanda positif memiliki arti pengaruh antara kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah searah. Hasil ini didukung pula dengan nilai probabilitas (*p-value*)  $0.000 < \alpha = 0.05$ . Hasil pengujian hipotesis ( $H_2$ ) membuktikan bahwa kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat diterima. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Batilmurik, Noermijati, et al., 2020); (Batilmurik, 2020) dan (Mone et al., 2020); (Batilmurik, 2020).

### 3. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kinerja Pegawai

Hasil pengujian pengaruh OCB terhadap kinerja pegawai dapat dibuktikan dengan nilai *estimate* koefisien jalur 0.985 dan t-statistik 83.105 dengan arah positif. Hasil ini juga didukung dengan nilai probabilitas (*p-value*) yaitu sebesar  $0,000 < \alpha = 0.05$ . Hasil pengujian hipotesis ( $H_3$ ) membuktikan bahwa *OCB* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sehingga hipotesis dapat diterima. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anwar Sepriyanto (2020) yang membuktikan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hasil yang sama ditunjukkan juga oleh (Batilmurik, Noermijati, et al., 2020); (Batilmurik, Sudiro, et al., 2020); (Nurtjahjani, Batilmurik, Puspita, et al., 2021); (Nurtjahjani et al., 2020); (Nurtjahjani, Batilmurik, & Pribadi, 2021); (Fanggidae et al., 2020) dan (Batimurik, 2020).

### 4. OCB Memediasi Hubungan Antara Kepribadian dan Kinerja Pegawai

Hasil evaluasi pengujian pengaruh variabel pada tabel 2 menunjukkan bahwa kepribadian tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, namun kepribadian berpengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel mediasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Akan tetapi pengujian pengaruh mediasi memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.400. dan nilai pada t statistik sebesar 5.715 menunjukkan lebih besar dari 1,96. Hasil ini didukung pula dengan nilai probabilitas (*p-value*)  $0.000 < \alpha = 0.05$  yang berarti bahwa variabel mediasi tersebut signifikan. Jadi model pengaruh tidak langsung dari variabel kepribadian terhadap kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdukung, dengan demikian hipotesis ( $H_4$ ) dapat diterima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain:

1. Kepribadian berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian kepribadian tidak selalu meningkatkan kinerja pegawai pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2. Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan demikian kemampuan yang baik seorang pegawai dalam menerapkan kepribadian maka semakin meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang ada dalam diri seorang pegawai pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
3. *Organization Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian semakin tinggi *Organization Citizenship Behavior* (OCB) semakin meningkatkan kinerja pegawai pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
4. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mampu memediasi hubungan antara kepribadian dengan kinerja pegawai, dimana *Organization Citizenship Behavior* (OCB) berperan memediasi hubungan antara kepribadian dengan kinerja pegawai.

## IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

### Implikasi Penelitian

Penelitian ini berimplikasi secara teoritis dan praktis. Secara teoritis mampu memberikan implikasi dalam pengembangan ilmu manajemen dan perilaku organisasi sehubungan dengan kontribusi teoritis berkaitan dengan teori-teori perubahan social dan modal social yang dikemukakan Albert Bandura (1967). Selanjutnya, secara praktis

penelitian ini mampu meberikan gambaran terhadap pengembangan kinerja pegawai pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam upaya meningkatkan kinerja pegawainya.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup penelitian yang mengambil variable kepribadian dan kinerja. Kedepannya perlu untuk memperhatikan budaya organisasi, lingkungan kerja dan faktor gaya kepemimpinan sehingga mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan penelitian.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Barlian, N. A. (2016). Pengaruh Tipe Kepribadian, Kontrak Psikologis, Komitmen Organisasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. *Relasi: Jurnal Ekonomi*. Vol. 12, No. 1.
- Batilmurik, R., Noermijati, N., Sudiro, A., & Rochman, F. (2020). *Individual Citizenship Pride: is it the Consequences of Organisational Citizenship Behaviour-Individual (OCB-I)?*
- Batilmurik, R., Sudiro, A., Noermijati, N., & Rohman, F. (2020). The Role of Organizational Citizenship Behavior as Relations Mediator: Study of Personality and Performance of Police in Indonesia. *International Journal of Scientific & Technology Research*. Issue 9. Pp. 133-140.
- Batimurik, R. W. (2020). Peran Kepribadian dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Penyidik Reserse dan Kriminal Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*. Vol. 12, No. 1. Hal. 40-48.
- Dawes, J. (2008). Do Data Characteristics Change According to the Number of Scale Points Used? An Experiment Using 5-Point, 7-Point And 10-Point Scales. *International Journal of Market Research*. Vol. 50, No. 1. Pp. 61-104.
- Dermawan, R. (2021). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Encar Daihatsu Palembang. *Skripsi*. Palembang: Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.
- Fanggidae, J., Batilmurik, R., & Samadara, P. (2020). I Stay at Work For You, You Stay at Home For Us. Does This Covid-19 Campaign Work For The Youth in Asia? *Transnational Marketing Journal*. Vol. 8, No. 2. Hal. 161-175.
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. London: Sage Publications Ltd.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*. Vol. 18, No. 1. Pp. 39-50.
- Hakim, W., & Fernandes, A. (2017). Moderation Effect of Organizational Citizenship Behavior on the Performance of Lecturers. *Journal of Organizational Change Management*.
- 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 Development*.

- Kristianti, M., & Soliha, E. Pengaruh Kepribadian dan Quality Of Work Life Terhadap Kinerja dengan Mediasi Organizational Citizenship Behavior dan Komitmen Organisasional (Studi Pada Kantor Sekretariat Provinsi Jawa Tengah).
- Marvian Aidi, O. (2021). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura 1 di Bandar Udara International Adisutjipto Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan.
- McCrae, R. R. (2017). *The Five-Factor Model Across Cultures*. Praeger/ABC-CLIO.
- Mone, R. H., Batilmurik, R. W., & Bire, A. R. (2020). Peran Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Tenaga Keperawatan Pada Rumah Sakit Jiwa Naimata Kupang. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*. Vol. 12, No. 2. Hal. 79-86.
- Mulyana, P. A., Mockhlas, M., Maretasari, R., & Prasetyo, M. D. (2021). OCB dan QWL Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumber Nusantara Aditya Pratama. *Improvement: Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 1, No. 2. Hal. 116-125.
- Nahrisah, E., & Imelda, S. (2019). Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Kinerja Organisasi. *Jurnal Ilmiah Kohesi*. Vol. 3, No. 3.
- Noermijati, N., Firdaus, E., & Baltimurik, R. (2021). The Effects of Personality, Deviant Behavior, and Employee Engagement on Frontline Employees' Organizational Commitment. *Management Science Letters*. Vol. 11, No. 3. Pp. 1033-1044.
- Nurtjahjani, F., Batilmurik, R. W., & Masreviastuti, M. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Keterlibatan Kerja Dimediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol. 27, No. 2. Hal. 191-204.
- Nurtjahjani, F., Batilmurik, R. W., & Pribadi, J. D. (2021). The Influence of Transformational Leadership Style on Work Engagement Remuneration Dimediation and Educator Motivation. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 19, No. 1.
- Nurtjahjani, F., Batilmurik, R. W., Puspita, A. F., & Fanggidae, J. P. (2021). The relationship Between Transformational Leadership and Work Engagement. Moderated Mediation Roles of Psychological Ownership and Belief in Just World. *Organization Management Journal*.
- Purba, D. E., & Seniati, A. N. L. (2004). Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Makara Human Behavior Studies in Asia*. Vol. 8, No. 3. Hal. 105-111.
- Rahayu, S., & Rozak, H. A. (2015). Pengaruh Kepribadian dan Pemberdayaan Terhadap Kinerja Melalui Organizational Citizenship Behavior dengan Modal Sosial Sebagai Variabel Moderating.
- Sawyer, O. O., Srinivas, S., & Wang, S. (2009). Call center Employee Personality Factors and Service Performance. *Journal of Services Marketing*.
- Shang, K.-C., Chao, C.-C., & Lirn, T.-C. (2016). The Application of Personality Traits Model on The Freight Forwarding Service Industry. *Maritime Business Review*.
- Stebbins, R. A. (2001). *Exploratory Research in The Social Sciences*. London: Sage Publications Ltd.
- Ticoalu, L. K. (2013). Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen Bisnis dan Akuntansi*. Vol. 1, No. 4.