BAB II

KAJIAN PUSTAKAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustakan

Kajian pustaka berisi studi pustaka terhadap buku, artikel, jurnal ilmiah, penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Uraian kajian pustaka diarahkan untuk menyusun kerangka pemikiran atau konsep yang akan digunakan dalam penelitian. Adapun tinjauan pustaka pada penelitian ini meliputi konsep mengenai kepribadian dan kepuasan kerja terhadap perilaku ekstra peran (OCB).

2.1.1 Kepribadian

Kepribadian adalah sesuatu (yang unik) yang terdapat dalam diri individu yang membimbing dan memberi arah pada seluruh tingkah laku individu yang bersangkutan, E. Koswara, (1991) dalam Badeni (2014).

Keribadian merupakan keseluruhan sifat dan perilaku dari seseorang individu dengan sistem kecenderungan tertentu ketika berinteraksi dengan serangkaian situasi, Paul B. Horton dan Charter L. Hunt (1987) dalam Badeni (2014)

Pengertian tentang kepribadian dari beberapa ahli yang di kutip dalam buku sunaryo (2004:102) dalam Erlis Riviyana (2015) adalah sebagai berikut:

1. Maramis (1999), kepribadian adalah keseluruhan pola pikiran, perasaan, dan perilaku yang sering digunakan oleh seseorang dalam usaha adaptasi yang terus menerus terhadap hidupnya.

2. Kusmanto Setyonegoro, kepribadian adalah segala corak kebiasaan manusia yang terhimpun dalam dirinya, yang digunakan untuk bereaksi dan menyesuaikan terhadap segala rangsangan, baik datang dari dalam dirinya maupun lingkungannya sehingga corak dan kebiasaannya itu merupakan suatu kesatuan fungsional yang khas untuk manusia itu.
3. Calvin S. Hall dan Gardner Lindzey (2000), kepribadian adalah sesuatu yang memberikan tata tertib dan keharmonisan terhadap segala macam tingkah laku berbeda-beda yang dilakukan si individual.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepribadian merupakan segala ekspresi diri yang khas digunakan oleh seseorang dalam melakukan sosialisasi dengan lingkungan sekitarnya dan penyesuaian diri untuk memberikan keharmonisan dalam lingkungan dimana dia berada.

2.1.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepribadian

Purwanto (2006) dalam Erlis Riviyana (2015) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepribadian antara lain:

a. Faktor biologis

   Faktor biologis merupakan faktor yang berhubungan dengan keadaan jasmani, atau seringkali pula disebut faktor fisiologis seperti keadaan genetik, perencanaa, pernafasan, peredaran darah, kelenjar-kelenjar, saraf, tinggi badan, berat badan, dan sebagainya.

b. Faktor sosial

   Perkembangan dan pembentukan kepribadian pada diri masing-masing orang tidak dapat dipisahkan dari kebudayaan masyarakat dimana

seseorang itu dibesarkan. Beberapa aspek kebudaya yang mempengaruhi perkembangan dan pembentukan kepribadian antara lain:

1. Nilai-nilai (values)

   Didalam setiap kebudayaan terdapat nilai-nilai hidup yang di junjung tinggi oleh manusia-manusia yang hidup dalam kebudayaan itu. Untuk dapat diterima sebagai anggota suatu masyarakat, kita harus memiliki kepribadian yang selaras dengan kebudayaan yang berlaku di masyarakat itu.

2. Adat dan tradisi

   Adat dan tradisi yang berlaku disuatu daerah, disamping menentukan nilai-nilai yang harus ditaati oleh anggota-anggotanya, juga menentukan pula cara-cara bertindak dan tingkah laku yang berdampak pada kepribadian seseorang.

3. Pengetahuan dan keterampilan

   Tinggi rendahnya pengetahuan dan keterampilan seseorang atau suatu masyarakat mencerminkan pula tinggi randahnya kebudayaan masyarakat itu. Makin tinggi kebudayaan suatu masyarakat makin berkembang pula sikap hidup dan cara-cara kehidupannya.

4. Bahasa

   Disamping faktor-faktor kebudayaan yang telah diuraikan di atas, bahasa merupakan salah satu faktor yyang turut menentukan ciri-ciri khas dari suatu kebudayaan. Betapa era hubungan bahasa dengan kepribadian manusia yang memiliki bahasa itu. Karena bahasa

merupakan alat komunikasi dan alat berpikir yang dapat menentukan bagaimana seseorang itu bersikap, bertindak dan bereaksi serta bergaul dengan orang lain.

5. Miliki kebendaan

Semakin maju kebudayaan suatu masyarakat atau bangsa, makin maju dan moderen pula alat-alat yang dipergunakan bagi keperuluan hidupnya. Hal itu semua sangat mempengaruhi kepribadian manusia yang memiliki kebudayaan itu.

2.1.1.2 Dimensi Kepribadian

Dimesi-dimensi kepribadian menurut Costa & McCrae (1992) dalam Desi & veronika (2015)

a. *Extraversion* (ekstraversi)

Suatu dimensi kepribadian yang menggambarkan seseorang yang mampu bersosialisasi, suka berkumpul, dan tegas. Sebaliknya adalah individu introvart, ia cenderung pendiam, malu-malu dan tenang.

a. *Agreeableness* (kemampuan bersepakat)

Suatu dimensi kepribadian yang menggambarkan seseorang yang baik hati, bisa bekerja sama dan percaya pada orang. Sedangkan orang yang rendah dalam kemampuan bersepakat adalah orang yang dingin, tidak mampu bersepakat, dan antagonistik.

b. *Conscientiousness* (sifat hati-hati)

Suatu dimensi kepribadian yang menggambarkan seseorang yang bertanggung jawab, dapat diandalkan, gigih, disiplin dan terorganisasi.

Sedangkan orang yang memiliki sifat tidak berhati-hati adalah mereka yang mudah bingung, tidak teroganisir dan tidak handal.

c. *Emotional stability* (stabilitas emosional)

Suatu dimensi kepribadian yang mencirikan seseorang yang tenang, percaya diri, kokoh (positif), lawannya gugup, tertekan dan tidak kokoh (negatif).

d. *Openness to experience* (keterbukaan terhadap pengalaman)

Suatu dimensi kepribadian yang menggambarkan seseorang yang imajintif, artistik, sensitif, dan intelektual. Sebaliknya kepribadian yang kontroversial, dan menemukan kenyamanan dalam keakraban.

2.1.1.3 Faktor-Faktor Penentu Kepribadian

Perdebatan awal dalam penelitian kepribadian berkisaran pada apakah kepribadian seseorang merupakan faktor keturunan dan lingkungan. Robbins (2008) mengatakan tampaknya kepribadian dihasilkan oleh faktor keturunan dan lingkungan.

1. Faktor keturunan

Keturunan merujuk pada faktor genetis seorang individu. Tinggi fisik, bentuk wajah, gender, tempramen, komposisi otot dan refleks, tingkat energi, dan irama biologis adalah karakteristik pada umumnya dianggap, entah sepenuhnya atau secara substensial, dipengaruhi oleh siapa orang tua anda, yaitu komposisi biologis, pisikologi dan pisikologi bawaan mereka. Pendekatan keturunan berpendapat bahwa penjelasan pokok mengenai

kepribadian seseorang adalah struktur molekul dari gen yang terdapat dalam kromosom.

Dukungan tambahan pada faktor keturunan dapat dikemukakan dalam berbagai penelitian mengenai kepuasan kerja individual. Hasil ini konsisten dengan apa yang anda harapkan jika kepuasan ditentukan oleh sesuatu yang menjadi bawaan dalam diri seseorang bila dibandingkan dengan faktor lingkungan luar.

2. faktor lingkungan

Faktor lain yang memiliki pengaruh cukup besar terhadap pembentukan karakter kita adalah lingkungan dimana kita tumbuh dan dibesarkan, norma dalam keluarga, teman-teman dan kelompok sosial dan pengaruh-pengaruh lainnya.

Budaya pembentukan norma, sikap dan nilai yang diwariskan dari satu generasi ke generasi berikutnya dan menghasilkan konsistensi seiringnya berjalan waktu. Ideologi yang secara intens berakar di suatu kultur, mungkin hanya memiliki sedikit pengeruh pada kultur lain.

Cara lain dimana lingkungan relevan untuk membentuk kepribadian. Kepribadian seseorang meskipun pada umumnya stabil dan konsisten, dapat berubah tergantung terhadap situasi yang dihadapinya. Meskipun belum mampu mengembangkan pola klasifikasi yang akurat untuk situasi-situasi ini, beberapa situasi misalnya ketempat ibadah atau wawancara pekerjaan membatasi banyak perilaku. Dengan perkataan lain tuntutan yang berbeda dari situasi yang berbeda memunculkan aspek yang berbeda dari kepribadian

seseorang. Oleh karena itu kita tidak boleh melihat pola-pola kepribadian secara terpisah.

2.1.1.4 Pengukuran kepribadian

Sobur (2003) dalam Noer Aisyah Barlian (2015), menyatakan bahwa terdapat beberapa cara untuk mengukur kepribadian, diantaranya yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi *Direct*

   Observasi direk merupakan observasi yang berbeda dengan observasi biasa. Observasi ini mempunyai sasaran yang khusus, sedangkan observasi biasa mengamati seluruh tingkah laku subjek. Observasi direk dilakukan dengan memilih situasi tertentu, yaitu pada saat dapat diperkirakan munculnya indikator dari ciri-ciri yang ingin diteliti, dilakukan dalam situasi yang dikontrol, dapat diulang dan dapat dibuat replikasinya. Observasi direk juga disebut dengan observasi *quasi experimental.* Ada tiga tipe metode dalam observasi direk, yaitu:

   a. *Time Sampling Method*

      Setiap subjek diselidiki pada periode waktu tertentu. Periode tersebut bisa berlangsung selama beberapa detik, beberapa menit, atau bahkan beberapa jam, tergantung pada tipe tingkah laku atau indikator atau ciriciri yang ingin diteliti.

   b. *Incident Sampling Method*

Dalam metode ini, sampling dipilih dari berbagai tingkah laku. Laporan observasinya berupa catatan-catatan yang mencakup intensitas, lama waktunya, dan efek-efek setelah respon.

c. Metode Buku Harian Terkontrol

Dilakukan dengan cara mencatat dalam buku harian tentang tingkah laku khusus yang ingin diketahui oleh yang bersangkutan.

2. Wawancara *(Interview)*

a. Stress Interview

Stress Interview digunakan untuk mengetahui kemampuan seseorang untuk bertahan terhadap hal-hal yang mengganggu emosinya dan seberapa lama seseorang dapat kembali menyeimbangkan emosinya setelah tekanan ditiadakan.

b. Exhaustive Interview

Exhaustive Interview merupakan cara *interview* yang berlangsung sangat lama, dan diselenggarakan secara *nonstop.* Tujuannya adalah membuat *interviewee* lelah dan melepaskan sikap defensifnya dengan berbicara terus terang. Cara ini biasanya digunakan untuk meneliti para tersangka tindak kriminal dan sebagai pemeriksaan taraf ketiga. Selain itu juga digunakan dalam memilih pegawai untuk jabatan penting.

3. Tes Proyektif

Metode ini dilakukan untuk mengetahui proyeksi pribadi seseorang melalui gambar atau hal-hal lain yang dilakukannya. Tes ini memberi peluang

kepada *testee* untuk bisa secara bebas memberikan makna atau arti terhadap hal yang disajikan, dan tidak ada pemaknaan yang dianggap benar atau salah.

4. Inventori Kepribadian

Inventori kepribadian adalah kuesioner yang mendorong individu untuk melaporkan reaksi atau perasaannya dalam situasi tertentu. Kuesioner ini mengajukkan pertanyaan-pertanyaan pada setiap orang, dan jawabannya biasanya diberikan dalam bentuk yang mudah dinilai.

2.1.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu ungkapan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan dan perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri. Pada intinya kepuasan kerja berkaitan erat dengan upaya (*effort*) seseorang dalam bekerja (Titisari, 2014). Sedangakan menurut Fathoni (2006:174) mendeskripsikan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya dan sikap ini dapat tercermin dengan adanya moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.

2.1.2.1 Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006), ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja;

a. Pekerjaan *(Work it self)*

Sifat menyeluruh dari pekerjaan itu sendiri yang merupakan faktor penentu utama kepuasan kerja. Pekerjaan mempengaruhi kepuasan kerja melalui rancangan jabatan. Pekerjaan itu dipengaruhi oleh elemen-elemen seperti *skill variety*, *task identity*, *task significant*, *autonomy* and *feedback* dari pekerjaan itu sendiri yang memberikan kontribusi pada kepuasan kerja.

b. Atasan

Supervision adalah pengamatan langsung yang dilaksanakan oleh atasan terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan. Supervisor yang baik harus mau mengahadapi pekerjaan bawahannya dan dapat menjadi figur yang disenangi oleh bawahannya.

c. Promosi

Perpindahan pegawai dari jabatan yang satu ke jabatan yang lain yang memiliki tingkatan organisasional. Tanggung jawab dan pembayaran yang lebih tinggi.

d. Upah atau gaji

Pay dapat diartikan balas jasa berbentuk uang yang diberikan oleh perusahaan kepada seorang pegawai sebagai imbalan atas tenaga, pemikiran, dan waktu yang telah diberikan kepada perusahaan.

e. Kondisi Kerja

Cowokers merupakan interaksi sosial yang terjadi antara sesama rekan kerja dalam lingkungan pekerjaan baik sebagai sesama pekerja, atasan dan bawahan dan antara rekan kerja yang berbeda jenis pekerjaannya.

2.1.2.2 Indikator Kepuasan Kerja

Burt (Anoraga, 2009:98) menyatakan bahwa indikator - indikator yang menentukan terbentuknya kepuasan kerja adalah :

a. Lingkungan, terdiri dari tingkat pekerjaan, isi pekerjaan, pimpinan yang penuh perhatian, kesempatan promosi, interaksi sosial dan bekerja dalam kelompok.
b. Faktor individual, terdiri dari jenis kelamin, lamanya bekerja dan tingkat pendidikan.
c. Rasa aman merupakan situasi tentram dalam kerja, rasa bebas dari tekanan, jaminan dan kelangsungan pekerjaan.
d. Kondisi kerja merupakan kenyamanan ruang kerja yang dirasakan dapat mempengaruhi aktivitas kerja, luas sempitnya ruangan, pergantian udara, ruangan yang terbuka dan ketenangan bekerja.
e. Waktu istirahat, maksudnya adalah istirahat yang resmi diberikan perusahaan.

2.1.2.3 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Faktor kepuasan kerja menurut robbins (2007): adalah pekerjaan yang menangtang, penghargaan yang sepadan, kondisi kerja yang mendukung, serta kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian individu. Robbins (2007:103) menjelaskan bahwa terdapat lima variabel yang berkaitan dengan kepuasan kerja, yaitu:

1. *Equatabel rewards*. dalam setiap pekerjaan, sangat dituntut adanya system pengupahan dan promosi yang seimbang. Apabila imbalan

yang diberikan untuk suatu pekerjaan tertentu telah seimbang antara pekerjaan itu sendiri, tingkat keterampilan individu dalam pekerjaan dengan standar gaji yang berlaku maka tentunya akan menimbulkan kepuasan bagi pekerja. Tetapi untuk bentuk imbalan yang diharapkan bukan saja terpaut masalah uang, namun dapat juga dalam bentuk penghargaan dan promosi. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, untuk bertanggung jawab dan dapat meningkatkan status sosial.

2. *The personality job fit*. Teori ini dikemukakan oleh holland telah mencapai kesimpulan bahwa kesesuaian antara *personality* karyawan dengan pekerjaan akan dapat menghasilkan kepuasan kerja pribadi yang lebih. Logikanya bahwa seseorang yang ditampatkan dengan pekerjaan yang sesuai dengan bakat dan kemampuannya maka mobilitas untuk mendapatkan kepuasan kerja akan lebih besar.
3. *Mentally challenging work*. Seseorang akan cenderung mencari pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk menggunakan keahlian dan kemampuan serta yang menawarkan pekerjaan yang bervariasi, kebebasan dan adanya umpan balik terhadap performasi kerja. Karakteristik tersebut akan membuat pekerjaan tersebut menjadi menangtang. Pekerjaan yang hanya menawarkan hanya menawarkan sedikit tantangan cenderung menghasilkan kebosanan. Tetapi terlalu banyak tantangan justru juga akan menyebabkan frustasi dan perasaan

gagal. Beberapa dibawah kondisi kerja dengan tantangan yang moderat akan memberikan kenyamanan dan kepuasan kerja.

4. *Supportive collegeus*. Pekerjaan tidak hanya sekedar tuntutan materi tetapi juga kebutuhan untuk sosialiasasi dan berinteraksi dengan orang lain. Memiliki rekan dan teman kerja yang mendukung akan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Begitu juga dengan perilaku atasan yang juga merupakan salah satu faktor penentu kepuasan kerja. Penelitian menunjukkan bahwa atasan yang pengertian juga bersahabat serta mau mendengarkan pendapat bawahan akan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
5. *Supportive working conditions*. Kondisi lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja. Lingkungan kerja hendaknya memberikan rasa nyaman dan tidak berbahaya bagi para pegawai. Lingkungan kerja antara lain meliputi: *temperature*, kebisingan, pencahayaan.

2.1.3 *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Huang (2012) mengemukakan tiga kategori perilaku pekerja, yaitu: (1) berpartisipasi, terikan dan berada dalam suatu organisasi; (2) harus menyelesaikan suatu pekerjaan dan bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip yang diatur oleh organisasi; (3) melakukan aktivitas yang inovatif dan spontan melebihi persepsi peranan dalam organisasi. Kategori terakhirlah yang sering disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau *the extra-role behavior* (huang, 2012)

Organizational citizenship behavior sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan efektif organisasi, Organ (1998) dalam johannes dan paul silitonga (2013). Seorang pegawai memiliki kesadaran yang tinggi dalam melakukan tugas pekerjaan diluar kewajiaban dan melakukan pekerjaan melebihi apa yang diharapkan perusahaan tanpa mengarapkan pemberian reward organisasi. Bila dalam organisasi terdapat beberapa pegawai yang memiliki perilaku ekstra peran (OCB) maka akan meningkatkan kefektivan pekerjaan dalam organisasi.

OCB atau perilaku kewargaan organisasi adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins dan Judge, 2008).

Perilaku ektra peran atau bisa disebut juga *organizational citizenship behavior* adalah suatu perilaku individu yang melakukan pekerjaan melebihi tanggu jawab yang dimilikinya dengan sukarela atau atas kehendak diri sendiri tanpa adanya komando dari atasan, OCB ini sangat membantu pada kelangsungan kerja sebuah organisasi dimana sebuah organisasi yang memiliki jumlah pegawai yang sedikit dengan beban kerja pegawai yang tinggi, maka dari itu perilaku ekstra peran (OCB) sangat menguntungkan organisasi dalam menghemat tenaga kerja dan meningkatkan produktifitas kerja yang lebih fleksibel dan ke efektivan sebuah organisasi

Basrah (2012) mengkategorikan beberapa faktor yang mempengaruhi OCB, yakni: 1) perbedaan individu (kepribadian, kemampuan, pengalaman,

pelatihan, pengetahuan, ketidakpedulian dengan penghargaan, dan kebutuhan untuk otonomi motivasi, kebutuhan dan nilai individu); 2) sikap kerja (komitmen organisasi, persepsi kepemimpinan dan dukungan organisasi, kepuasan kerja, persepsi keadilan dan keadilan organisasional); dan 3) faktor-faktor kontekstual (karakteristik tugas, sikap pada pekerjaan, gaya kepemimpinan, karakteristik kelompok, budaya organisasi, profesionalisme, dan harapan peran social).

2.1.3.1 Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Dimensi OCB menurut Organ *et al* (1988) dalam Titisari (2014), antara lain:

a. *Altruism*; perilaku karyawan yang menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.
b. *Conscientiousness*; perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan.
c. *Sportmanship*; perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang kebih menyenangkan.

d. *Courtessy*; Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah masalah *interpersonal*. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memerhatikan orang lain.
e. *Civic Virtue*; Perilaku yang mengindikasikan tanggungjawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber sumber yang dimiliki oleh organisasi).

2.1.3.2 Faktor-Faktor Internal Dan Eksternal Pembentuk Organizational Citizenship Behavior

Faktor internal dan eksternal dalam membentuk OCB Menurut Organ *et al* (2006) dalam Titisari (2014) yg bertujuan untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua faktor utama;

1. Faktor internal yang berasal dari diri karyawan sendiri, antara lain adalah kepuasan kerja, komitmen, dan kepribadian, moral karyawan dan motivasi dan lain sebagainya.
2. Faktor eksternal yang berasal dari luar karyawan, antara lain gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pemimpin, budaya organisasi dan lain sebagainya.

Berdasarkan berbagai hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak dapat terbentuk begitu saja, namun didasari oleh suatu hal yang menjadi faktor kemunculan OCB (dalam

Bacrach et al, 2006), beberapa faktor yang mendasari terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), antara lain :

1. Karakteristik Individu

Karakteristik individu, uang mempengaruhi terbentuknya organisasi terbagi menjadi dua bagian, yaitu : Attitudinal yang merupakan sikap terhadap pekerjaan, meliputi kepuasan kerja, komitmen organisasi, dukungan kepemimpinan, serta persepsi akan keadilan. Dispositional yang terkait dengan kepatuhan, keseimbangan, sensifitas, dan kecenderungan untuk menyatakan sikap setuju atau tidak setuju mengenai apa yang terjadi dalam suatu organisasi.

b. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan yang melibatkan diri secara aktif cenderung menjadi anteseden *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dibandingkan karakteristik pekerjaan yang rutin dan kurang mandiri karena pekerjaan yang rutin menyebabkan karyawan merasa bosan dan tidak bisa mengembangkan kreativitasnya sehingga enggan untuk berinisiatif secara spontan untuk melakukan sesuatu yang berguna bagi organisasi.

c. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi yang mendukung keberadaan dan pengembangan diri karyawan secara positif yaitu melalui budaya organisasi, iklim organisasi dan *reward* sistem yang sesuai dapat menjadi anteseden *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dimana karyawan

akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai bentuk timbale balik atas apa yang diberikan karyawan. Menurut Organ (1995), terdapat bukti- bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang memicu terjadinya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Selain itu menutut Sloat, didalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ringan melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran, serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.

d. Karakteristik kepemimpinan organisasi

Karakteristik pemimpin dalam organisasi yang dapat menjadi anteseden ada dua macam, yaitu karakteristik kepemimpinan *transaksional* yang melakukan kepemimpinan melalui proses transaksi yang telah disepakati antara dirinya dengan karyawan dan karakteristik kepemimpinan *transaksional* yang melakukan kepemimpinan melalui proses mempengaruhi hingga memotivasi pengembangan diri karyawan.

2.1.3.3 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior*

Adapun manfaat dari OCB menurut podsakoff et al. (2000) dalam Ai Rohayati (2014) yang dapat mempengaruhi kefektifan organisasi adalah sebagai berikut:

1. OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas rekan kerja

Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada akhirnya meningkatkan produktivitas rekan tersebut. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku yang ditunjukan karyawan akan membantu menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.

2. OCB dapat membantu meningkatkan produktiviatas manajeral.

   Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran dan atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut, untuk meningkatkan efektivitas unit kerja. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.

3. OCB dapat membantu mengefisiensikan penggunaan sumber daya organisasi untuk tujuan produktif.

   Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan. Karyawan yang menampilkan *concentioussness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk

keperluan tersebut. Karyawan yang menampilkan perilaku *sportmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.

4. OCB dapat menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumber daya organisasi secara umum untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan.

   Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moril, *(morale)*, dan kerekatan *(cohesiveness)* kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok, karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.

5. OCB dapat menjadikan sebagai dasar efekif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja.

   Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berparsitipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efesiensi kelompok. Menampilkan perilaku *courtesy* (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.

6. OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang handal.

   Perilaku menolong dapat meningkatkan moril dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik. Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportsmanship* (misalnya tidak mengeluh tentang permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.

7. OCB dapat meningkatkan stabilitas kerja organisasi.

   Membantu tugas karyawan yang tidak hadir ditempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja. Karyawan yang *conscientiuous* cenderung mempertahankan tingkat kerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.

8. OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi secara lebih efektif terhadap perubahan-perubahan lingkungannya

   Karyawan yang mempunyai hubungan dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespons perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat. Karyawan yang secara aktif hadir dan berpatisipasi dalam pertemuan-pertemuan di organisasinya akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan

harus diketahui oleh seluruh anggota organisasi. Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* (misal kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian/ Judul Referensi	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Pengaruh Kepribadian Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (Ocb)* Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Intervening (Studi Pada Universitas Palangka Raya) Oleh: Roby Sambung & Iring (2014)	Pengujian hipotesis dengan pendekatan *PLS* menghasilkan koefisien jalur berpengaruh Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan nilai 0,828 dan t-statistik 14,003.	Variabel yang diteliti sama yaitu: kepribadian, terhadap OCB.	Objek penelitian: Universitas Palangka Raya Metode Penelitan: persamaan struktural pendekatan *Partial Least Square (PLS).*
2.	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kebijakan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Hubungannya Dengan *Organizational Citizenship Behavior* *Oleh:* (2012)	Terdapat hubungan yang signifikan dan keeratan hubungan kuat antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* guru SMP Swasta Al Ulum Terpadu Medan yang terlihat dari nilai rhitung sebesar 0,665 > rtabel sebesar 0,355 pada tingkat signifikansi 0,000 < 0,05.	Variabel yang diteliti sama yaitu: kepribadian, terhadap OCB.	Objek penelitian: guru SMP Swasta Al Ulum Terpadu Medan Metode penelitian: deskriptif kuantitatif
3.	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Perilaku Citizenship Karyawan Pt. Lontar Papyrus Pulp & Paper Industry Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Jambi	kepuasan kerja menunjukkan angka positif 0,096. Kemudian hasil uji t diperoleh angka sebesar 1,670 dengan nilai signifikansi 0,097. Hasil uji t memperlihatkan bahwa kepuasan kerja tidak	Variabel yang diteliti sama yaitu: Kepuasan kerja terhadap perilaku OCB	Metode penelitian: uji hipotesis maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik

	Oleh: Johannes1 dan Paul Silitonga2 (2013)	mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku citizenship karyawan PT. Lontar Papyrus		
4.	Analisis Pengaruh The Big Five Personality Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dan Kinerja Perawat Di Rs Santa Clara Madiun Oleh: Desi Natalia Soepono , Veronika Agustini Srimulyani	*the big five personality* berpengaruh signifikan terhadap OCB dengan arah positif T*he big five personality* memberikan kontribusi yang cukup mempengaruhi munculnya OCB pada diri seseorang sebesar 41,6%.	Variabel yang diteliti sama yaitu: Kepribadian terhadap perilaku OCB	Metode penelitian: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
5.	Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior: studi pada yayasan masyarakat madani indonesia Ai Rohayati (2014) ISSN: 1693-4474	Variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* *(OCB)* sebesar 12,85%. Hal ini berarti bahwa tinggi rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (*OCB*) sebagai akibat dari tinggi rendahnya kualitas kepuasan kerja yang berjalan. Semakin tinggi kualitas kepuasan kerja yang berjalan di YMMI Bandung, memberikan potensi yang besar untuk terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (*OCB*) yang tinggi. Semakin rendah kualitas kepuasan kerja yang berjalan, maka memberikan potensi untuk terciptanya *Organizational Citizenship* *Behavior* (*OCB*) yang rendah.	Variabel yang diteliti: kepuasan kerja dan organizationas citizenship behavior Metode penelitian: metode deskriftif, verifikatif	Objek penelitian: studi pada yayasan masyarakat madani indonesia,
6.	*Relationship personality, job statisfaction, organizational commitment and*	Hasilnya menunjukkan bagaimana variabel kepribadian dapat langsung dan tidak langsung	Variabel yang diteliti: kepuasan kerja dan OCB	Metode penelitian: path analysis Variabel penelitian:

	organizational citizenship behavior of service industri in indonesia (Hubungan kepribadian, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan perilaku kewarganegaraan organisasi industri jasa di Indonesia) Dorothe Wahyu Ariani (2014) ISSN: 1819-1932 DOI: 10.3923	mempengaruhi OCB melalui pengaruh komitmen organisasi afektif dan membayar atau kepuasan kerja ekstrinsik		komitmen organisasi Objek penelitian: servis industri di indonesia.
7.	Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Kepribadian dan Profesionalisme Dosen terhadap *Organizational Citizenship Behavior* serta Dampaknya terhadap Kinerja Dosen (Studi pada Universitas Palangka Raya) Roby Sambung, Armanu Thoyib, Eka Afnan Troena & Surachman (2012) ISSN: 1693-5241	Peningkatan kepuasan kerja dengan memberikan gaji yang sesuai, membuka kesempatan promosi yang baik, memberikan pengawasan yang efektif, menciptakan harmonisasi antar rekan kerja dengan membuat kelompok kerja yang baik, serta memberikan tugas serta tanggung jawab yang menuntut dosen untuk mampu belajar berkembang dengan baik sehingga keterlibatan dalam pekerjaannya sebagai seorang akademisi yang professional, maka mampu meningkatkan perilaku diluar peran atau OCBs terutama OCB-O. Dosen yang memiliki kepribadian di cirikan dengan kenuranian *(conscientiousness)* dapat mendorong dosen untuk lebih menunjukkan OCB-O. Namun semakin tinggi sifat kenuranian atau *conscientiousness* dosen tersebut akan memunculkan sifat individualis yang tinggi, lebih perduli untuk pencapaian prestasi kerja, akan menjadi orang yang selalu menginginkan kesempurnaan (perfeksionis) dan akan	Variabel yang diteliti: kepuasan kerja, kepribadian terhadap OCB.	Variabel yang diteliti: profesionalisme, OCBs, OCB-I, OCB-O Objek penelitian: Studi pada Universitas Palangka Raya Metode yang diteliti: metode penelitian: kausalitas.

		menjadi orang yang penggila kerja (*workaholic*). Sehingga akan menurunkan perilaku menolong sesama individu atau (OCB-I).		
9.	Pengaruh kepemimpinan pelayan dan kepribadian karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan di cv. Alam sejati Valentina Damara (2015)	Kepribadian karyawan adalah 0,000, yang menunjukkan bahwa kepemimpinan pelayan dan kepribadian karyawan masing-masing secara individual atau parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.	Variabel yang diteliti: kepribadian terhadap kepuasan kerja	Bariabel yang diteliti: kepemimpinan Objek penelitian: CV. Alam sejati Metode penelitian: Kualitatif kasual, analisi regresi linier berganda
10.	*The relationship between personality traits and organizational citizenship behavior on athletes* (Hubungan antara kepribadian dan organisasi perilaku kewarganegaraan pada atlet) Hoorye Mosalaei,Reza Nikbakhsh & Farshad Tojari (2014) ISSN 2277-1808	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepribadian dan OCB. Ada hubungan yang signifikan positif antara Keterbukaan pengalaman (P = 0.00, r = 0,17), keramahan (P = 0.00, r = 0,21), Conscientiousness (P = 0.00, r = 0.19) dengan OCB. Juga, ada hubungan yang signifikan negatif antara Neuroticism (P = 0,02, r = - 0,14) dengan OCB. Lagi, Tidak ada hubungan yang signifikan antara Extraversion (P = 0,07, r = - 0,11) dengan OCB.By mengidentifikasi atlet ciri-ciri kepribadian pelatih bisa mengembangkan OCB mereka.	Variabel yang diteliti: kepribadian dan OCB Metode penellitian: Statistik deskriptif	Objek penelitian: pada para alit Metode penelitian: deskriptif korelasional, analisis regresi berganda.
11.	Analisis peran ekstra karyawan dan penghargaan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Sarana marine fiberglass manado Mareyke kolonio, S.L Mandey & O.S Nelwan (2016)	Secara parsial peran ekstra karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelangganan pada cv.sarana marine fiberglass manado. Hasil ini menunjukan bahwa peran ekstra karyawan merupakan variabel kedua yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di cv.sarana marine fiberglass manado.	Variabel yang diteliti: perilaku peran ektra karyawan (OCB)	Variabel yang diteliti: penghargaan pelayanan, kepuasan pelanggan Metode yang diteliti: analisis regresi linier berganda.

2.2 Kerangka Pemikiran

Peran penting sebuah organisasi tak lain adalah sumber daya manusia yang dimana dalam mengelolanya pegawai melakukan interaksi dengan sesama rekan kerjanya. Dalam berinteraksi pegawai harus memiliki kepribadian yang baik, dimana keperibadian pegawai ini merupakan cara untuk menyesuaian diri mereka terhadap lingkungan kerja dengan sifat mereka masing-masing.

Kepribadian yang baik akan menjadiakan lingkungan kerja menjadi lebih kondusif dimana para pegawai dapat dengan mudah untuk melakukan kerjasama dalam kegiatan kerja, sebaliknya bila pegawai memiliki kepribadian yang buruk maka mereka akan sulit untuk berinteraksi dengan sesama rekan begitu pula dengan kondisi lingkungan kerja akan menjadi tidak kondusif dan tidak menyenangkan.

Pegawai yang mempunyai Kepribadian baik maka dia dapat menyesuaikan diri didalam lingkungan kerja dan pegawai dapat leluasa untuk berinteraksi dengan baik antar rekan kerjanya sehingga kenyamanan kerja bisa dapat dirasakan oleh pegawai. Kepribadian seorang pegawai dalam lingkungan kerja akan mempengaruhi pada kepuasan kerjanya karena dengan kepribadian yang bersifat baik maka akan tercipta keharmonisan antar pegawai dan dia merasa nyaman bila berada diantara rekannya.

Kepuasan kerja merupakan luapan rasa emosional positif yang dirasakan oleh pegawai dalam menerima sebuah perlakuan yang baik dari organisasi, rekan kerja atau pun pekerjaan itu sendiri. pegawai yang memiliki kepuasan kerja akan

berusaha untuk berdedikasi kepada organisasi dalam melakukan tugas dan pegawai akan membicarakan hal yang positif mengenai organisasinya.

Perilaku eksta peran (*organizational citizenship behavior*) merupakan perilaku pegawai dalam organisasi yang dimana pegawai melakukan pekerjaan diluar kewajibannya dengan kesadaran diri sendiri tanpa ada perintah dari siapa pun. Organisasi akan sangat diuntungkan bila para pegawainya mempunyai perilaku ekstra peran ini karena pekerjaan akan menjadi lebih cepat terselesaikan dan fleksibilitas dalam bekerja bisa terjadi, sehingga bila terjadinya kekurangan tenaga kerja organisasi tidak perlu membuang-buang waktu dan dana untuk prekrutan pegawai baru.

Perilaku ekstra peran (*organizational citizenship behavior*) dipengaruhi oleh kepribadian dan kepuasan kerja pegawai, dimana pegawai yang memiliki kepribadian senang bersosialisasi dan senang berkumpul bersama rekan kerjanya akan menjadikan pegawai tidak segan-segan untuk membantu pekerjaannya tanpa dipaksa atau pun diperintah, hal ini terjadi karena adanya sikap pertemanan yang baik dan rasa nyaman berada dalam lingkungan sekitarnya. Kepuasan kerja pun dapat mempengaruhi perilaku ekstra peran (*organizational citizenship behavior*), dimana pegawai yang merasa puas pada pekerjaannya akan menciptakan perilaku positif pegawai pada organisasi sehingga karyawan mampu dan mau untuk mengerjakan pekerjaan diluar kewajiban kerjanya dengan sukarela serta atas kesadaran diri sendiri.

2.2.1 Keterikatan Antar Variabel Penelitian

2.2.1.1 Pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior*

Basrah (2012) mengkategorikan beberapa faktor yang mempengaruhi OCB terdiri dari perbedaan individu, sikap pada pekerjaan sikap, dan faktor-faktor kontekstual, dimana kepribadian termasuk dalam faktor perbedaan individu. Kepribadian dianggap sebagai salah satu faktor yang berpengaruh signifikan terhadap OCB karena kepribadian merupakan sesuatu yang melekat pada individu dan sulit diubah sehingga memiliki pengaruh yang lebih stabil dan bertahan pada OCB. Purba dan Seniati, (2004) dalam Desi & Veronika (2015). Teori Organ (2006) bahwa peningkatan perilaku terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh faktor internal yaitu kepribadian.

2.2.1.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *organizational citizenship behavior*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ratnaningsih (2013) mengemukakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB yang berdasarkan persepsi karyawan. Dari hasil analisis, diperoleh hasil kepuasan kerja (rekan kerja, gaji, pekerjaan itu sendiri dan program pengembangan SDM) dan komitmen (*Affective, Continuance* dan *Normative Commitmen*) memberikan pengaruh terhadap OCB dalam organisasi. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan terbukti.

Dari hasil analisis Roby Sambung et, al (2011) menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB-O. Karyawan yang puas akan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang

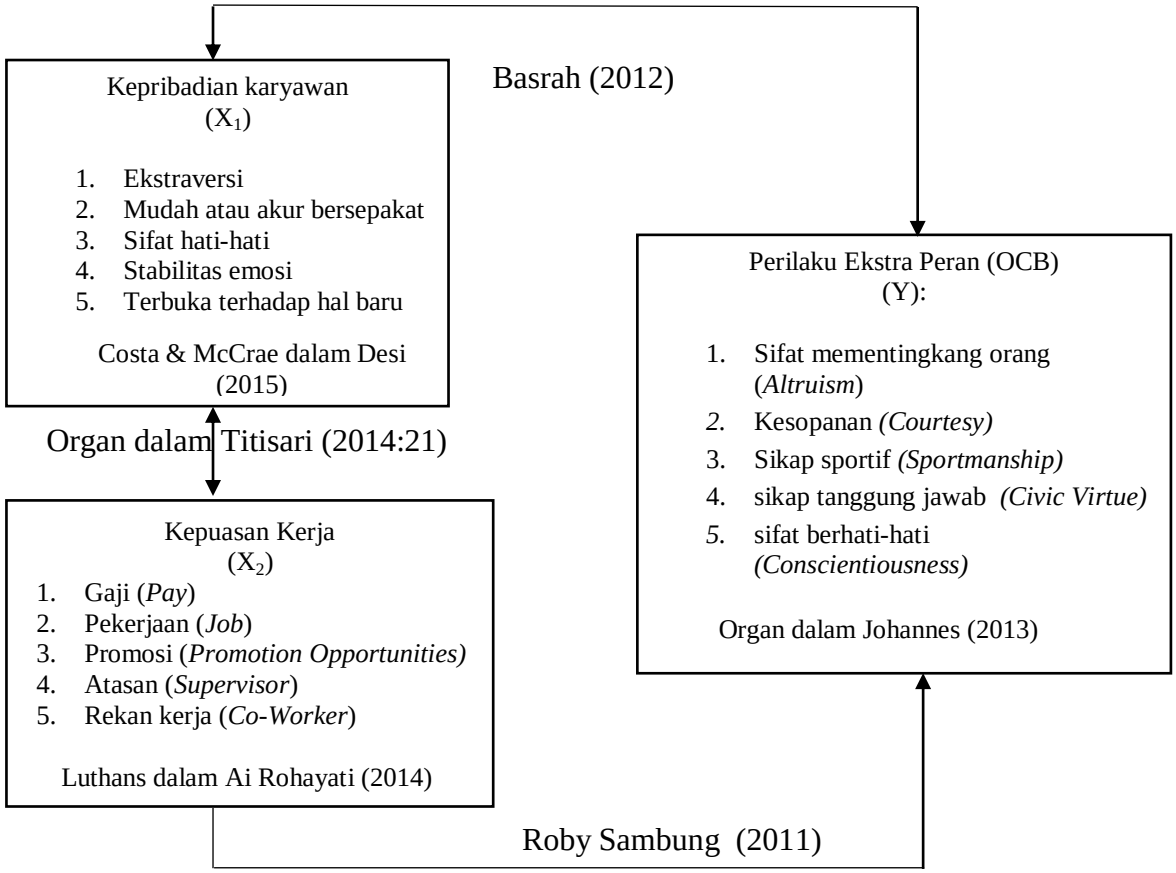
organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal, lebih dari itu karyawan yang puas lebih patuh terhadap panggilan tugas (Robbins, 2006).

2.2.1.3 Hubungan Kepribadian Terhadap Kepuasan Kerja

Pendapat Organ dalam Titisari (2014:21) bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan sehingga karyawan tersebut akan menunjukkan OCB mereka, maka diyakini bahwa beberapa orang memperlihatkan siapa mereka atau bagaimana mereka memperhatikan kepribadian mereka akan lebih mungkin untuk mereka menampilkan OCB.

Faktor kepribadian memiliki hubungan dengan kepuasan kerja, menurut Ning Li *et al*., (2011) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kepribadian proaktif dikaitkan dengan pegawai yang memiliki kemampuan menjalin hubungan baik dengan sesama pegawai maupun supervisor mereka, dan memiliki kepuasan kerja yang lebih besar. Sedangkan menurut Peteers et al, (2006) dalam Indah Rohayani (2014) menyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dan dimensi kepribadian, pegawai yang cenderung memiliki tingkat *openness to experience* dan *agreeableness* yang tinggi diharapkan dapat menunjukkan kerja sama yang baik, sehingga dapat membantu meningkatkan kepuasan kerja yang besar dalam satu tim. Pendapat dari penelitian Haliza Mohd Said, Mohamed KhamisAbukraa, & Roslan Mohd Rose (2015) mengemukakan bahwa hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan dan positif antara semua komponen kepribadian (Keterbukaan terhadap pengalaman, kesadaran,

Extraversion, Agreeableness, Neuroticism terhadap kepuasan kerja, dengan dampak tertinggi yang dari Keterbukaan terhadap pengalaman, dan terendah dari *Conscientiousness.*



Gambar 2.1 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut **Umi Narimawati (2007 : 73)** "Hipotesis dapat dikatakan sebagai pendugaan sementara mengenai hubungan antar variabel yang akan diuji kebenarannya. Karena sifatnya dugaan, maka hipotesis hendaknya mengandung implikasi yang lebih jelas terhadap pengujian hubungan yang dinyatakan

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

1. H1: Diduga Kepribadian pegawai di tempat kerja di Diskominfo Kota Bandung dalam kategori baik.
2. H2: Diduga Kepuasan kerja pegawai di tempat kerja di Diskominfo Kota Bandung dalam kategori baik.
3. H3: Diduga Perilaku ekstra peran (OCB) di Diskominfo Kota Bandung dalam kategori baik.
4. H2: Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan dari Kepribadian pegawai terhadap perilaku ekstra peran (OCB) di Diskominfo Kota Bandung.
5. H3: Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan dari Kepuasan kerja terhadap perilaku ekstra peran (OCB) di Diskominfo Kota Bandung.
6. H4: Diduga ada hubungan yang positif dan signifikan dari Kepribadian dengan kepuasan kerja pegawai di Diskominfo Kota Bandung