

**HUBUNGAN ANTARA *SUBJECTIVE WELL-BEING* DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA
KARYAWAN PT. JATENG SINAR AGUNG**

SENTOSA JAWA TENGAH & DIY

Anita Intan Filsafati, Ika Zenita Ratnaningsih

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, indonesia 50275

filsafatianitaintan@gmail.com

Abstrak

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku sukarela seorang karyawan di luar deskripsi formal yang tidak berkaitan langsung dengan sistem reward yang dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas perusahaan. Penyebab munculnya OCB salah satunya adalah ketika karyawan merasakan afek positif. Individu yang merasakan afek positif lebih sering daripada afek negatifnya disebut sebagai individu dengan *Subjective Well-being* (SWB) yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara SWB dengan OCB pada karyawan PT Jateng Sinar Agung Sentosa Jateng & DIY. Subjek sejumlah 66 karyawan dan penentuan sampel penelitian menggunakan sampel jenuh. Pengumpulan data menggunakan skala SWB (24 aitem, $\alpha = 0,899$) dan skala OCB (40 aitem, $\alpha = 0,942$). Analisa data menggunakan analisis regresi sederhana yang menunjukkan hasil ($r_{xy} = 0,427$, $p = 0,000$ ($p < 0,001$), artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kedua variabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan PT Jateng Sinar Agung Sentosa memiliki tingkat OCB yang tinggi karena memiliki tingkat SWB yang tinggi pula. SWB memberikan sumbangan efektif sebesar 18,2 % sedangkan 81,8% sisanya berasal dari faktor-faktor lain yang tidak diungkapkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *organizational citizenship behavior; subjective well-being; perusahaan distribusi*

Abstract

Organizational Citizenship Behavior (OCB) is employee voluntary behavior outside the job description which has no relation with the reward system that can increase company productivity. The cause of OCB one of them is positive affect. Person who often feels positive affect rather than negative affect has higher Subjective Well-being (SWB). This research aims to examine the relation between SWB and OCB of employees at PT Jateng Sinar Agung Sentosa Jateng & DIY. 66 employees as the subject and study population is used as sample decision. The data collection used SWB scale (24 items, $\alpha = 0,942$) and OCB scale (40 items, $\alpha = 0,942$). Data analysis used simple regression analysis with result showed $r_{xy} = 0,427$, $p = 0,000$ ($p < 0,001$), it means that there is positive and significant relation between two variables. The outcome of this research showed that employees at PT Jateng Sinar Agung Sentosa have higher OCB level because their SWB also showed at higher level. SWB gave effective contribution as much as 18,2% while the rest of 81,8% came from other factors.

Keywords: *organizational citizenship behavior; subjective well-being; distribution company.*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) berpengaruh besar terhadap perkembangan dan kemajuan perusahaan. Bangun (2012), berpendapat bahwa perusahaan dapat berjalan efektif apabila didukung oleh SDM yang mampu mengembangkan kemampuan dan kompetensinya dengan baik. Hal tersebut akan menciptakan perusahaan yang memiliki daya saing yang tinggi. Maka dari itu, perusahaan perlu memberikan perhatian yang lebih kepada SDM dalam organisasi atau yang lebih dikenal dengan karyawan (Dessler, 2011). Kinerja karyawan berperan penting dalam pencapaian performansi dan prestasi organisasi. Perusahaan juga menginginkan karyawan dapat bekerja di luar tanggung jawab formal. Perilaku tambahan di luar deskripsi pekerjaan dalam organisasi disebut juga dengan perilaku kewargaan organisasi atau *organizational citizenship behavior (OCB)*. OCB merupakan bentuk perilaku informal yang dimunculkan oleh individu selain perilaku formal sebagai bentuk kontribusi untuk kemajuan organisasi (Jex & Britt, 2008).

Dimensi perilaku OCB yaitu *altruism, courtesy, sportsmanships, civic virtue* dan *conscientiousness*. Pada penelitian yang telah dilakukan Lutfi (2010), mengenai hubungan OCB pada *service quality* pada karyawan *front office* PT. BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya didapatkan hasil OCB berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan dimensi yang dominan adalah *sportsmanship*. Faktor – faktor yang memengaruhi munculnya OCB terbagi dua yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor eksternal terdiri dari kepemimpinan situasional, kepercayaan pada pemimpin, budaya organisasi dan kepemimpinan transformasional. Faktor internal meliputi kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi (Titisari, 2014). Menurut Jex and Britt (2008), faktor yang memengaruhi kinerja seseorang adalah afek positif, evaluasi kognitif dan disposisi.

PT JSAS merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distributor yaitu distributor YUASA Battery. Perusahaan tersebut menuntut karyawannya untuk mampu meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, memberikan distribusi ke semua area Jawa Tengah dan DIY. PT JSAS terbagi dalam tiga wilayah kantor cabang yaitu Semarang, Purwokerto & Yogyakarta dengan karyawan sejumlah 67 orang. Dengan jumlah karyawan yang tergolong sedang karyawan dituntut untuk dapat bekerjasama dengan baik, tolong menolong dan pekerjaan dapat terselesaikan sesuai *deadline* yang sudah ditentukan. Tercapainya tujuan dalam sebuah perusahaan akan lebih mudah jika dilandasi oleh OCB yang dimiliki oleh karyawan, salah satu penyebab munculnya OCB adalah ketika karyawan merasakan afek positif. Keinginan untuk menunjukkan perilaku membantu orang lain dan sikap positif, distimuli oleh suasana hati positif yang dirasakan. Individu yang merasakan afek positif lebih sering daripada afek negatifnya disebut juga sebagai individu dengan *Subjective well-being* yang tinggi. *Subjective well-being* adalah situasi yang mengacu pada kenyataan bahwa individu secara subjektif percaya bahwa kehidupannya adalah sesuatu yang diinginkan, menyenangkan dan baik (Diener, 2009).

Upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan suasana hati positif yaitu dengan cara perusahaan memberikan bonus kepada seluruh karyawannya dengan mengadakan piknik ke luar pulau atau ke luar negeri dan memberikan pesangon untuk karyawan yang sudah pensiun. Hal ini akan memengaruhi tingkat SWB yang dimiliki oleh karyawan di perusahaan tersebut. Spector (2002), menjelaskan karyawan yang merasa puas memiliki tingkat ketidakhadiran yang

rendah, tepat waktu, suka menolong orang karyawan lain. Tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini yaitu mengetahui secara empiris ada atau tidaknya hubungan antara *subjective well-being* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Jateng Sinar Agung Sentosa Jawa Tengah dan DIY. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi karya ilmiah dan menjadi masukan bagi pengembangan ilmu psikologi, khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi serta bidang lain yang memiliki keterkaitan dengan *subjective well-being* dan *organizational citizenship behavior*. Penelitian yang sama pernah dilakukan oleh Ariati, Nurtjahjanti, & Purwito (2012), pada *customer service* (CSO) di Plasa Telkom Regional Division IV. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara SWB individu dengan OCB pada CSO plasa telkom wilayah regional IV Jateng dan DIY. Semakin tinggi SWB yang dimiliki oleh CSO semakin tinggi pula tingkat OCB yang dimunculkan, begitu pula sebaliknya.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja, melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku tersebut menggambarkan “nilai tambah karyawan” yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Titisari, 2014). Menurut Organ (dalam Organ, Podsakoff, dan MacKenzie, 2006), OCB adalah perilaku individu yang bebas, bukan merupakan persyaratan yang harus dilakukan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu, atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi.

Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006), membagi OCB dalam lima dimensi, yaitu:

a. *Altruism*

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain.

b. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan tanggung jawabnya.

c. *Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan.

d. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah *interpersonal*.

e. *Civic Virtue*

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana sebuah prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber yang dimiliki oleh organisasi).

Faktor – faktor yang memengaruhi munculnya OCB terbagi dua yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor eksternal terdiri dari kepemimpinan situasional, kepercayaan pada pemimpin, budaya organisasi dan kepemimpinan transformasional. Faktor internal meliputi kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi (Titisari, 2014). Sedangkan

menurut Jex and Britt (2008), faktor yang memengaruhi kinerja seseorang adalah afek positif, evaluasi kognitif dan disposisi.

Subjective Well-being (SWB) adalah kebahagiaan yang mengacu pada kepuasan hidup dan keseimbangan afeksi (Linley & Joseph, 2004). Myers dan Diener dkk (dalam Suryomentaram, 2004), juga menjelaskan bahwa afeksi merupakan penunjukkan adanya afek positif yang lebih besar dari pada afek negatif. Lucas (dalam Eid & Larsen, 2008), menyatakan bahwa SWB merupakan domain menyeluruh yang merupakan sekumpulan sikap yang berhubungan dengan evaluasi subjektif individu terhadap kualitas hidupnya. Evaluasi tersebut meliputi reaksi emosional terhadap peristiwa serta penilaian kepuasan kognitif dan pemenuhan. Hal tersebut didukung oleh pendapat Diener (2009), bahwa SWB adalah proses penilaian individu terhadap hidupnya, meliputi penilaian secara kognitif dan secara afektif yang merupakan salah satu prediktor kualitas hidup individu. Individu dikatakan mempunyai SWB yang tinggi apabila mereka lebih banyak merasakan emosi yang menyenangkan daripada emosi yang tidak menyenangkan, ketika terlibat dalam kegiatan yang menarik, ketika mengalami banyak rasa senang dan sedikit rasa sakit, dan ketika telah merasa puas akan kehidupan mereka (Diener, 2009).

Menurut Diener (2009), SWB terdiri dari tiga aspek pembangun yaitu afek positif, afek negatif dan kepuasan hidup. Dimana afek positif dan negatif merupakan aspek afektif, sedangkan kepuasan hidup merupakan aspek yang merepresentasikan aspek kognitif individu.

a. Aspek Kognitif

Menurut Diener (2009), evaluasi tersebut berasal dari diri individu dimana masing-masing individu merasakan bahwa kondisi kehidupannya berjalan dengan baik. Kepuasan hidup dan kepuasan domain merupakan aspek kognitif karena didasarkan pada kepercayaan evaluatif atau sikap yang dimiliki individu dalam kehidupannya.

b. Aspek Afektif

Aspek Afektif yang berupa evaluasi afektif individu terhadap kehidupannya. Aspek afektif ini ditunjukkan dengan keseimbangan antara afek positif dan afek negatif yang dapat diketahui dari frekuensi individu merasakan afek positif dan afek negatif yang dialami individu setiap harinya (Eid dan Larsen, 2008).

Diener (2009), menyatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi SWB, yaitu: kepuasan subjektif, pendapatan, faktor demografis yang terdiri dari: usia, pekerjaan, pendidikan, keyakinan, pernikahan dan keluarga, kepribadian. Kemajuan sebuah perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Karyawan yang memiliki *Subjective well-being* (SWB) yang tinggi akan memberikan kontribusi bagi orang lain dan organisasi, perilakunya akan diperkuat karena saat melakukan kebaikan ia akan merasa lebih baik dan senang (Jex & Britt, 2008). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arianti (2010), dijelaskan bahwa individu dengan SWB yang tinggi akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi pula dengan adanya kepuasan kerja dan SWB maka akan memunculkan kontribusi yang lebih dari karyawan bagi organisasi sehingga senantiasa mengembangkan perilaku positif yaitu OCB. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa karyawan yang bahagia akan lebih peka terhadap lingkungan sekitar tempat kerjanya sehingga karyawan akan memiliki inisiatif dalam membantu perusahaan (Rao, 2010). Spector (2002), menjelaskan karyawan yang lebih puas memiliki tingkat ketidakhadiran yang rendah, tepat

waktu, suka menolong orang karyawan lain. Tingginya emosi positif yang dirasakan di lingkungan kerja diasosiasikan berhubungan dengan kinerja yang lebih baik dan OCB yang lebih tinggi (Diener, 2009).

METODE

Subjek dalam penelitian ini adalah 66 karyawan PT JSAS Semarang & DIY yang memiliki masa kerja lebih dari satu tahun. Pengujian hipotesis dilakukan dengan bantuan program komputer *Statistical Package for Science (SPSS) 20 for windows*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan menggunakan Skala OCB dan Skala SWB. Skala OCB disusun berdasarkan dimensi menurut Organ, Podsakoff & MacKenzie (2006), yaitu *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtessy, civic virtue*. Sedangkan Skala SWB (24 aitem, $\alpha = 0,899$) yang disusun berdasarkan dimensi yang dikemukakan oleh Diener (2009), yaitu *life satisfaction, positive affect, negative affect*. Dengan teknik pengambilan data yaitu teknik sampling jenuh, dimana seluruh karyawan yang ada dijadikan sebagai sampel untuk penelitian (Sugiyono, 2012). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik statistik analisis regresi sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Sugiyono (2010), analisis regresi dilakukan jika hubungan antara dua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional. Uji asumsi dilakukan untuk mengetahui apakah syarat - syarat suatu data dapat terpenuhi untuk dianalisis. Uji asumsi terdiri atas uji normalitas dan uji linearitas. Berdasarkan uji normalitas terhadap SWB dan OCB didapatkan nilai *Kolmogorov – Smirnov* pada OCB sebesar 0,535 dengan nilai $p = 0,937$ ($p > 0,05$) dan nilai *Kolmogorov – Smirnov* pada SWB sebesar 0,972 dengan nilai $p = 0,301$ ($p > 0,05$). Sedangkan pada uji linieritas dari variabel SWB dan OCB menunjukkan nilai F sebesar 14,233 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,001$) yang menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel adalah linier. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara SWB dengan OCB. Hal tersebut dilihat dari nilai koefisien korelasi (r_{xy}) antara variabel sebesar 0,427 dengan $p = 0,000$ ($p < 0,001$). Nilai korelasi positif dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat OCB maka semakin baik SWB yang dimiliki oleh karyawan. Begitu pula sebaliknya, semakin tinggi tingkat SWB yang dialami maka semakin tinggi SWB yang dimiliki. Dengan demikian hipotesis yang diajukan oleh peneliti diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SWB memberikan memberikan sumbangan efektif sebesar 18,2% terhadap OCB karyawan PT JSAS. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,182 yang artinya bahwa SWB memberikan sumbangan efektif sebesar 18,2% terhadap OCB karyawan PT JSAS. Sisanya, sebesar 81,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diungkapkan dalam penelitian ini. Deskripsi hasil tambahan yang ditemukan oleh peneliti mengenai rata-rata tingkat OCB dan tingkat SWB pada karyawan adalah tidak ada perbedaan OCB dan SWB jika ditinjau dari usia, jenis kelamin, masa kerja, cabang, pendidikan dan bagian, karena semua berada pada kategori tinggi. Namun jika ditelaah lebih lanjut ditemukan bahwa ditinjau berdasarkan usia maka skor OCB tertinggi terletak pada usia < 20 tahun dan karyawan dengan dengan masa kerja 20-30 tahun memiliki skor OCB yang tertinggi.

Tingkat SWB terendah dimiliki oleh karyawan dengan kategori usia 50 – 60 tahun dan kategori pendidikan SMP.

Menurut Organ (dalam Spector, 2008), faktor yang memengaruhi munculnya OCB yang dimiliki oleh seorang karyawan adalah kepuasan kerja karyawan, komitmen afektif yang tinggi, perlakuan yang adil dan hubungan yang baik dengan atasan. Sedangkan menurut Jex & Britt (2008), faktor yang memengaruhi kinerja seseorang adalah afek positif, evaluasi positif dan disposisi. SWB merupakan bagian dari faktor afek positif dimana individu yang merasakan afek positif lebih sering daripada afek negatifnya disebut sebagai individu dengan SWB yang tinggi. Titisari (2014), mengatakan bahwa terdapat faktor internal yang memengaruhi OCB berupa kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan dan motivasi. Selain itu terdapat pula faktor eksternal berupa kepemimpinan situasional, kepercayaan pada pemimpin, budaya organisasi dan kepemimpinan transformasional. SWB merupakan bagian dari faktor internal yang menggambarkan sejauh mana individu merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya. Yuniar, Nurtjahjanti & Rusmawati (2011), juga membuktikan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan oleh seseorang akan memengaruhi tingkat OCB yang dilakukannya di tempat ia bekerja. Hal ini didukung pula oleh penelitian yang dilakukan oleh Sena (2011), yang juga membuktikan adanya hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan OCB.

Hasil data hipotetik penelitian menunjukkan bahwa rata – rata karyawan PT JSAS memiliki SWB yang tinggi. Rata – rata karyawan pada saat penelitian ini dilakukan memiliki SWB yang tinggi. Hal ini kemungkinan disebabkan karena karyawan akan menilai secara positif dan merasakan kegembiraan dan kebahagiaan. Selain itu perusahaan juga memberikan bonus kepada seluruh karyawannya dengan mengadakan piknik ke luar pulau atau ke luar negeri dan memberikan pesangon bagi karyawan yang sudah pensiun, hal ini akan memengaruhi tingkat SWB yang dimiliki oleh karyawannya. Tingginya emosi positif yang dirasakan di lingkungan kerja diasosiasikan berhubungan dengan kinerja yang lebih baik dan OCB yang lebih tinggi (Diener, 2009). Hasil data hipotetik menunjukkan bahwa OCB yang dimiliki oleh karyawan PT JSAS berada pada tingkatan tinggi. Hasil dari statistik deskriptif yang berhasil ditemukan oleh peneliti dalam penelitian yaitu tingkat OCB yang dimiliki oleh karyawan dengan masa kerja 20 – 30 tahun lebih tinggi daripada karyawan dengan masa kerja 1 – 10 tahun. Hal ini sesuai dengan syarat munculnya OCB dimana OCB seseorang akan muncul jika sudah memiliki masa kerja > 1 tahun.

Hasil lain yang didapat oleh peneliti yaitu tingkat OCB pada karyawan laki- laki memiliki presentase lebih tinggi dibanding dengan karyawan perempuan, hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarah yang membuktikan bahwa tingkat OCB pada perawat perempuan dirumah sakit lebih tinggi dibanding dengan perawat laki – laki. Karyawan dengan tingkat OCB yang tinggi akan berdampak pada kemajuan perusahaan diantaranya yaitu dapat meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, memelihara fungsi kelompok, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi dan meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat ditarik kesimpulan bahwa terapat hubungan positif antara SWB dengan OCB pada karyawan PT JSAS dengan nilai koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,427 dengan $p=0,000$ ($p<0,001$). Hal tersebut menandakan bahwa semakin tinggi SWB yang dimiliki oleh karyawan, maka akan semakin tinggi pula OCB yang dimiliki. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah SWB yang dimiliki maka semakin rendah OCB. SWB memberikan sumbangan efektif sebesar 18,2% dalam memengaruhi OCB, sementara 81,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariati, J., Nurtjahjanti, H., & Purwito, S. (2012). Hubungan antara subjective well-being dan organizational citizenship behavior pada petugas customer service di plasa telkom regional division IV. *Jurnal Psikologi Undip, 11*, (2).
- Bangun, W. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Dessler, G. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. INDEKS.
- Diener, E. (2009). *The science of subjective well-being: The collected works of ed diener*. Illinois : Springer.
- Eid, M., & Larsen, R.J. (2008). *The science of subjective well-being*. New York: Guilford Press.
- Jex, S.M., & Britt, T.W. (2008). *Organizational psychology*. New York: John Willey & Sons Inc.
- Linley, P. Alex & Joseph, S. (2004). *Positive psychology in pract.* New York: John wiley & Sons Inc.
- Organ D.W., Podsakoff P. M., & MacKenzie S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior*. London : Sage Publications.
- Sena, Tety F. (2011). Variabel antiseden organizational citizenship behavior (OCB). *JDM, 2*, 70-77.
- Spector, P. (2008). *Industrial and Organizational Psychology*. New York: John wiley & Sons Inc.
- Spector, P.E. (2002). An emotional-centered model of voluntary work behavior some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human resource management review, 12*(2), 269-292 doi: 10.1016/S1053-4822(02)00049-9
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.

Bandung: Alfabeta.

Suryomentaram. (2004). *Kepribadian sehat menurut suryomentaram*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Yuniar, Y., Nurtjahjanti, H. & Rusmawati, D. (2011). Hubungan antara kepuasan kerja dan resiliensi dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan kantor pusat PT. BPD Bali. *Jurnal Psikologi Undip*, 9, (1).