

**HUBUNGAN TIPE KEPERIBADIAN *BIG FIVE* DAN
KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN
PT. TRIMINDO JAYA MANDIRI**

TESIS

Oleh

DHIYA ASTARI

NPM. 191804055



PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)29/11/23

**HUBUNGAN TIPE KEPERIBADIAN *BIG FIVE* DAN
KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN
PT. TRIMINDO JAYA MANDIRI**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Psikologi Pada Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area



OLEH

**DHIYA ASTARI
NPM. 191804055**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)29/11/23

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL : HUBUNGAN TIPE KEPERIBADIAN *BIG FIVE* DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN PT. TRIMINDO JAYA MANDIRI

NAMA : DHIYA ASTARI

NPM : 191804055

Menyetujui :

Pembimbing I

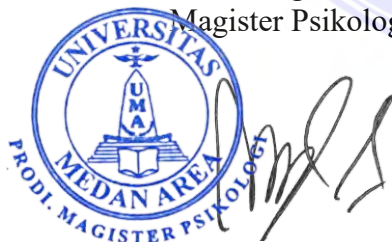
Pembimbing II

Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

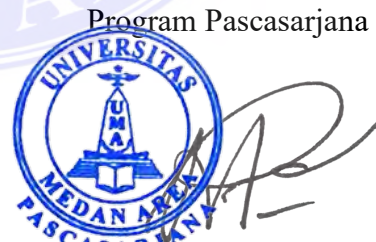
Dr. Patisina, ST, M.Eng

Ketua Program Studi
Magister Psikologi

Direktur
Program Pascasarjana - UMA



Dr. Rahmi Lubis, M.Psi, Psikolog



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti, K. MS

HALAMAN PENGESAHAN

**Tesis ini dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis
Program Pascasarjana Magister Psikologi
Universitas Medan Area**

Pada Hari : Jum'at

Tanggal : 15 September 2023

Tempat : Program Pascasarjana Magister Psikologi Universitas Medan Area



PANITIA PENGUJI

Ketua : Dr. Suryani Hardjo, S.Psi, MA, Psikolog

Sekretaris : Yudistira Fauzy Indrawan, MA, Ph.D

Penguji I : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

Penguji II : Dr. Patisina ST, M.Eng

Penguji Tamu : Dr. Siti Aisyah, M.Psi, Psikolog

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kersajanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 07 November 2023

Yang Menyatakan,



Dhiya Astari

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dhiya Astari
NPM : 191804055
Program Studi : Magister Psikologi
Fakultas : Pascasarjana
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Hubungan Tipe Kepribadian *Big Five* dan Komunikasi Interpersonal dengan
Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Trimindo Jaya
Mandiri.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal: 07 November 2023

Yang Menyatakan



Dhiya Astari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga tesis dengan judul “**Hubungan Tipe Kepribadian *Big Five* dan Komunikasi Interpersonal dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri**” dapat diselesaikan. Dalam penyusunan tesis ini, penulis memperoleh dukungan dan bantuan secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terimakasih disampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Ibu Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, M.S.
3. Wakil Direktur Bid. Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Medan Area, Ibu Dr. Suryani Hardjo, S.Psi, M.A
4. Ketua Program Studi Magister Psikologi, Ibu Dr. Rahmi Lubis, M.Psi
5. Komisi pembimbing, Ibu Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si dan Bapak Dr. Patisina, ST, M.Eng Terimakasih untuk semua arahan dan dukungan selama penulisan tesis ini.
6. Ibu Dr. Siti Aisyah, M.Psi selaku sekretaris yang memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Seluruh tenaga pendidik dan kependidikan yang bertugas di Universitas Medan Area.

8. Kepada kedua orangtua penulis, ibu Drg. Anita Purwanti, dan ayah Asril Koto, SE yang selalu memberikan dukungan serta mendoakan penulis.
9. Direktur PT. Trimindo Jaya Mandiri.
10. Kepada seluruh Karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri yang telah berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian.
11. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area angkatan 2019.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan pengembangan lanjut agar benar benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi peneliti untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhirnya peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah turut membantu peneliti dalam menyelesaikan tesis ini, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT akan membalas semua kebajikannya yang telah diberikan kepada peneliti. Tanpa bantuan mereka semua, tesis ini tidak akan pernah selesai. Sekali lagi peneliti ucapkan terima kasih.

Medan, September 2023
Penulis

Dhiya Astari
NPM. 191804055

ABSTRAK

Dhiya Astari. Hubungan Tipe Kepribadian *Big Five* dan Komunikasi Interpersonal dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri. Magister Psikologi Program Pascasarjana Universitas Medan Area. 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dukungan tipe kepribadian *big five* dan Komunikasi Interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri, dengan sampel Penelitian berjumlah 180 karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *Total Sampling*. Instrumen yang digunakan adalah angket model skala Likert. Teknik Analisa yang digunakan adalah Regresi Berganda. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa: 1) Adanya hubungan yang positif signifikan antara kepribadian *big five* terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri, dengan nilai koefisien determinan prediktor (R^2) sebesar 0,348 yang bermakna kepribadian *big five* berkontribusi sebesar 34,8% mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. 2) Adanya hubungan yang positif signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri, dengan nilai koefisien determinan prediktor (R^2) sebesar 0,384 yang bermakna komunikasi interpersonal berkontribusi sebesar 38,4% mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. 3) Adanya Hubungan yang positif signifikan antara kepribadian *big five* dan komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri, dengan nilai koefisien determinan prediktor (R^2) sebesar 0,423 yang bermakna kepribadian *big five* dan komunikasi interpersonal berkontribusi sebesar 42,3% mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.

Kata Kunci: Tipe Kepribadian *Big Five*, Komunikasi Interpersonal, *Organizational Citizenship Behavior*

ABSTRACT

Dhiya Astari. *Relationship between Big Five Personality Types and Interpersonal Communication with Organizational Citizenship Behavior in PT Trimindo Jaya Mandiri. Masters in Psychology, Medan Area University Postgraduate Program. 2023.*

This research aims to determine the relationship between support for the big five personality types and Interpersonal Communication on Organizational Citizenship Behavior in PT employees. Trimindo Jaya Mandiri, with a research sample of 180 employees. The method used in this research is a quantitative method with a sampling technique using the Total Sampling Technique. The instrument used was a Likert scale model questionnaire. The analysis technique used is Multiple Regression. Based on the research results, it was concluded that: 1) There is a significant positive relationship between the big five personalities and the organizational citizenship behavior of PT employees. Trimindo Jaya Mandiri, with a predictor determinant coefficient (R^2) of 0.348, which means that the big five personality contributes 34.8% to influencing organizational citizenship behavior. 2) There is a significant positive relationship between interpersonal communication and organizational citizenship behavior of PT employees. Trimindo Jaya Mandiri, with a predictor determinant coefficient (R^2) of 0.384, which means that interpersonal communication contributes 38.4% to influencing organizational citizenship behavior. 3) There is a significant positive relationship between big five personality and interpersonal communication on organizational citizenship behavior of PT employees. Trimindo Jaya Mandiri, with a predictor determinant coefficient (R^2) of 0.423, which means that big five personality and interpersonal communication contribute 42.3% to influence organizational citizenship behavior.

Keywords: *Big Five Personality Types, Interpersonal Communication, Organizational Citizenship Behavior*

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kerangka Teori	10
2.1.1 Pengertian <i>Organizational Citizen Behavior</i>	10
2.1.2 Aspek-aspek <i>Organizational Citizen Behavior</i>	12
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	17
2.1.4 Manfaat <i>Organizational Citizen Behavior</i>	20
2.1.5 Pengertian Kepribadian <i>Big Five</i>	23
2.1.6 Aspek-aspek Kepribadian <i>Big Five</i>	25
2.1.7 Pengertian Komunikasi Interpersonal	30
2.1.8 Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal	31
2.2 Kerangka Konsep	34
2.2.1 Hubungan Kepribadian dengan <i>Organizational Citizen Behavior</i>	34

2.2.2 Hubungan Komunikasi Itepersonal dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	36
2.2.3 Hubungan Kepribadian dan Komunikasi Interpersonal dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	37
2.3 Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Desain Penelitian.....	42
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.3 Identifikasi Variabel.....	42
3.4 Definisi Operasional.....	42
3.5 Populasi dan Sampel	44
3.6 Metode Pengumpulan Data	45
3.7 Prosedur Penelitian.....	48
3.8 Metode Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Orientasi Kancha Penelitian	51
4.2 Persiapan Penelitian	51
4.3 Pelaksanaan Penelitian	52
4.4 Analisis Data dan Hasil Penelitian	54
4.5 Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 <i>Blue Print</i> Skala <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	46
Tabel 3. 2 <i>Blue Print</i> Skala <i>Big Five Personality</i>	47
Tabel 3. 3 <i>Blue Print</i> Skala Komunikasi Interpersonal	47
Tabel 4. 1 Distribusi Penyebaran Aitem Skala OCB	53
Tabel 4. 2 Distribusi Penyebaran Aitem Skala Kepribadian <i>Big Five</i>	53
Tabel 4. 3 Distribusi Penyebaran Aitem Skala Komunikasi Interpersonal	53
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 5 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	55
Tabel 4. 6 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linearitas Hubungan	56
<i>Tabel 4. 7</i> Rangkuman Hasil Homogenik.....	57
<i>Tabel 4. 8</i> Hasil Uji Tipe Kepribadian <i>Big Five</i> dan Komunikasi Interpersonal	58
<i>Tabel 4. 9</i> Hubungan Tipe Kepribadian dan Komunikasi Interpersonal dengan OCB	59

DAFTAR GAMBAR

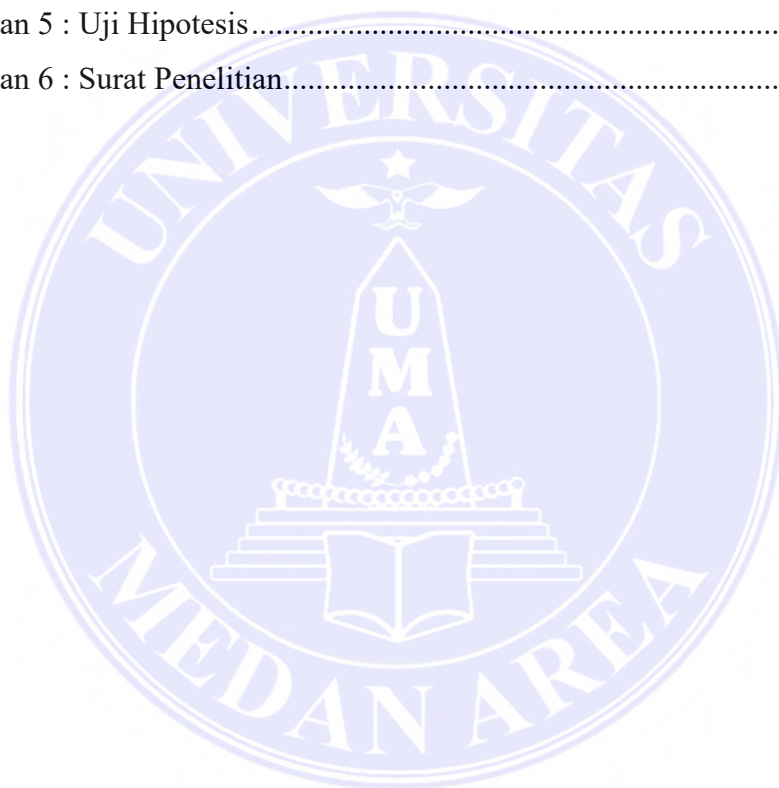
Halaman

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	40
--	-----------



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Skala Penelitian	75
Lampiran 2 : Data Penelitian	84
Lampiran 3 : Uji Validitas & Reliabilitas	104
Lampiran 4 : Uji Normalitas dan Linearitas	106
Lampiran 5 : Uji Hipotesis	108
Lampiran 6 : Surat Penelitian.....	110



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perusahaan yang ingin mencapai tujuan dan sasarannya tentu harus mampu memanfaatkan dan mengelola sumber daya yang dimiliki dengan baik. Salah satu bagian penting yang memiliki pengaruh besar dalam memajukan kualitas dan eksistensi dari sebuah perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset yang paling berharga yang dimiliki oleh suatu perusahaan, karena manusia adalah satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting untuk menghadapi perubahan yang terjadi dimasa depan. Kualitas sumber daya yang rendah tentunya akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan. Sedangkan perusahaan yang sukses membutuhkan karyawan yang mau melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan perusahaan.

Menurut Daft (2010), dalam mencapai tujuan organisasi memerlukan kerjasama dari sumber daya manusia di organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan pembagian tuugasnya. Kerjasama dan perilaku dari setiap sumber daya manusia akan meningkatkan efektivitas organisasi perlu diarahkan untuk pencapaian tujuan dan bahkan dapat melebihi standar yang telah ada dalam organisasi. Salah satu perilaku dan kerjasama yang melebihi standar yang penting dimiliki oleh individu/sumber daya manusia dalam setiap bentuk organisasi yaitu *Organizational Citizenship Behavior* atau yang dikenal dengan singkatan OCB, yang artinya

perilaku individu yang bebas, secara langsung maupun secara eksplisit tidak diakui kedalam suatu sistem penghargaan yang formal, dan yang secara keseluruhan mampu meningkatkan efektivitas fungsi dari organisasi (Organ, 1988).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) ditandai dengan perilaku individu yang secara sukarela memberikan kontribusi peran ekstra diluar job description mereka untuk organisasi (Organ, 1988). Orang yang menampilkan perilaku OCB disebut sebagai karyawan yang baik (*good citizen*). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*extra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. OCB merupakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi. Perilaku ini terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja, memberikan kontribusi pada organisasi lebih dari pada apa yang dituntut secara formal oleh organisasi.

Perilaku OCB bisa berupa perilaku menolong rekan kerja yang sedang kerepotan dalam pekerjaannya, menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, membantu rekan sejawat yang pekerjaannya *overload*, membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat tidak masuk, membantu orang lain di luar departemen ketika memiliki permasalahan, membantu pelanggan dan para tamu jika membutuhkan bantuan, tepat waktu setiap hari tidak peduli pada musim, membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta, kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat, memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting, membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi,

membaca dan mengikuti pengumuman-pengumuman organisasi, dsb (Aldag & Resckhe, 1997).

Berbagai peneliti telah mengakui pengaruh yang signifikan dari OCB terhadap keberhasilan suatu organisasi (Chen, Hui, & Seago, 1998). Oleh karena itu, perilaku OCB sangat diperlukan disebuah perusahaan. Dengan tertanamnya perilaku OCB, karyawan diharapkan mampu memenuhi harapan konsumen tersebut dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Tentunya ini akan memberikan dampak yang baik bagi kemajuan perusahaan dimasa depan.

Salah satu faktor yang bisa membentuk OCB adalah kepribadian. Kepribadian individu adalah prediktor yang memegang peranan penting dalam diri seorang karyawan (Organ, 1998). Emmerik dan Euwema (2007) telah membuktikan bahwa kepribadian mencakup tiga jenis OCB seperti *conscientiousness*, ekstrasversi, kemampuan untuk menyetujui (*agreeableness*), terbuka terhadap pengalaman (*openness*) yang berpengaruh positif terhadap OCB karyawan, sedangkan *Neuroticism* menyebabkan efek negatif pada OCB karyawan. Kepribadian adalah karakteristik yang melekat pada setiap individu. Perilaku individu dapat dipahami melalui kepribadian. Robbins (2001) menyatakan bahwa kepribadian seseorang dapat dilihat dari bagaimana seseorang bereaksi dan berinteraksi dengan seseorang, kepribadian dapat tercipta dari faktor keturunan, lingkungan dan situasi.

Selain kepribadian, salah satu faktor yang bisa membentuk OCB adalah komunikasi Interpersonal. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Rohmah (2011).

Komunikasi interpersonal menurut Muhammad (2005) adalah proses pertukaran informasi diantara dua orang atau lebih yang dapat diketahui langsung umpan baliknya. Pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik dari komunikasi ini bersifat langsung, dimana komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidak jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya. Artinya, dalam komunikasi interpersonal tidak hanya terjadi komunikasi satu arah, melainkan terjadi komunikasi timbal balik atau dua arah. Melalui komunikasi interpersonal yang efektif dan berkualitas dapat membentuk dan memperkuat sikap positif karyawan sebagai bentuk dari OCB.

Suatu organisasi atau perusahaan menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. Menurut Robbins dan Judge (2008), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan oleh perusahaan (Krietner dan Kinicki, 2004).

Perusahaan sebagai tempat bagi sumber daya manusia yang beragam, salah satunya adalah perusahaan PT. Trimindo Jaya Mandiri yang memberikan jasa

pelayanan dalam bidang provider untuk masyarakat, Adapun aktivitas perusahaan PT. Trimindo Jaya Mandiri diantaranya adalah mempromosikan, menjual hingga melayani masyarakat dalam penggunaan telekomunikasi. Tidak hanya itu, karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri juga harus mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen yang hendak membeli ataupun mengalami kendala jaringan serta kartu rusak. Dengan berbagai aktivitas tersebut, PT. Trimindo Jaya Mandiri dituntut mempunyai karyawan yang memiliki peran ekstra, kepribadian yang baik, serta memiliki komunikasi interpersonal yang baik terhadap perusahaannya agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil observasi peneliti ditemukan bahwa masih banyak karyawan di PT. Trimindo Jaya Mandiri yang tidak perduli akan rekan kerja yang kesulitan saat melayani konsumen saat datang ke kantor. Karyawan lebih memilih untuk melihat *social media* atau duduk-duduk ketika pekerjaan yang dikerjakannya telah selesai daripada membantu rekan kerja yang kesulitan, seperti pada hasil kutipan wawancara dengan karyawan PT Trimindo Jaya Mandiri.

“ ya kalau sudah jam 10 sampai jam 1 itu pasti ramai antrian pelanggan ada yang mau memperbaiki kartu, ada yang jaringannya hilang jadi ada macem-macam masalahnya. Nah jadikan di bagian *customer care* di depan itu ada 6 orang jadi mereka yang menangani pelanggan. Pelanggan itu antri sesuai urutan dan kendala, jadi mereka diarahkan maju ke meja sesuai nomor urut dan kendalanya masing-masing. Kadang kalau yang 4 *customer care* udah selesai *handle* dan mereka tidak ada pelanggan lagi mereka gak mau tuh bantu temennya padahal mereka juga ngerti untuk menangan konsumen lain akrena semua *customer care* diajarin untuk *handle* semua kendala/masalah pelanggan. Mereka kadang ya lebih milih duduk kalaugak lihat Instagram”.

Hal di atas sejalan dengan hasil hasil wawancara *pre-survey* karyawan bahwa dari 30 orang karyawan sebanyak 15 orang karyawan menunjukkan

rendahnya kemauan karyawan untuk saling membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan walaupun mereka sudah selesai bekerja. Karyawan lebih memilih untuk melihat *social media* Instagram, ataupun duduk diam menunggu waktu pulang daripada membantu rekan kerjanya. Perilaku karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri di atas mengindikasikan masih rendahnya peran ekstra dari karyawan, sehingga diperlukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) untuk mengatasinya.

Dari hasil observasi peneliti juga ditemukan bahwa masih banyak karyawan di PT. Trimindo Jaya Mandiri yang tidak mematuhi peraturan perusahaan seperti datang terlambat dan tidak bisa diandalkan. Ketika rekan kerja membutuhkan bantuan. Keterlambatan dan kurangnya tanggung jawab karyawan dalam hal ini menunjukkan kurangnya perilaku *conscientiousness* pada diri karyawan di PT. Trimindo Jaya Mandiri ditambah dengan sikap karyawan yang tidak memberikan konfirmasi atau izin ketika tidak masuk kerja. Adapun sesuai dengan penelitian Mahdiun, Ghahramani, & Sharif, (2010) juga menunjukkan bahwa *conscientiousness* merupakan salah satu dari tipe kepribadian big five yang dapat memprediksi OCB.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin lebih jauh meneliti, “Hubungan Tipe Kepribadian *Big Five* dan Komunikasi Interpersonal dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah yang akan dibahas melalui penelitian ini, yaitu :

1. Masih kurangnya Perilaku OCB di PT. Trimindo Jaya Mandiri seperti kesediaan untuk melakukan hal lebih diluar tanggung jawab formalnya, bisa berupa perilaku menolong rekan kerja yang sedang kerepotan dalam pekerjaannya, menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, membantu rekan sejawat yang pekerjaannya *overload*, membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat tidak masuk, membantu orang lain di luar departemen ketika memiliki permasalahan, membantu pelanggan dan para tamu jika membutuhkan bantuan, tepat waktu setiap hari tidak peduli pada musim, membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta, kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat, memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting, membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi, membaca dan mengikuti pengumuman-pengumuman organisasi.
2. Kesediaan karyawan untuk melakukan OCB dipengaruhi juga oleh komunikasi Interpersonal. Apabila komunikasi interpersonal antar karyawan berkualitas tinggi maka setiap karyawan akan berpandangan positif dan akan merasakan bahwa mereka saling memberikan dukungan dan motivasi. Dalam hal ini komunikasi antar karyawan di PT. Trimindo Jaya Mandiri masih belum baik.

3. Kepribadian yang sesuai dan Komunikasi Interpersonal yang baik akan membuat karyawan untuk melakukan lebih dari yang diharapkan oleh perusahaan. Terlebih lagi dengan hubungan positif yang tercermin dalam interaksi yang berkualitas akan memberikan perasaan lebih dihargai oleh sesama karyawan sehingga membuat karyawan lebih menunjukkan perilaku *extra-role* mereka dalam perusahaan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada hubungan Tipe Kepribadian *Big Five* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri?
2. Apakah ada hubungan komunikasi interpersonal dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri?
3. Apakah ada hubungan tipe kepribadian *Big Five* dan komunikasi interpersonal dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Hubungan tipe kepribadian *big five* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri.
2. Hubungan komunikasi interpersonal dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri.

3. Hubungan tipe kepribadian *big five* dan komunikasi interpersonal dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat penelitian secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi ilmuwan dalam penerapan ilmu psikologi dibidang industri dan organisasi terutama tentang kepribadian dan komunikasi interpersonal dengan *organizational citizenship behavior* (OCB).

2. Manfaat penelitian secara praktis

- a. Bagi perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam mengendalikan jalannya roda organisasi dengan memperhatikan kepribadian, dan memiliki komunikasi yang baik sehingga bisa meningkatkan OCB karyawan dan dapat mencapai hasil kerja yang optimal.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, agar penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi bagi penelitian sejenis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori

2.1.1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Istilah Perilaku Kewargaan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) diperkenalkan oleh Organ di awal tahun 1980-an. Namun jauh sebelum tahun tersebut Bardnard (1983) telah menggunakan konsep sejenis OCB dan menyebutnya sebagai kerelaan bekerja sama (*willingness to cooperate*). Pada tahun 1964, Katz menggunakan konsep serupa dan menyebutnya sebagai inovatif dan perilaku spontan. OCB merupakan perilaku sukarela karyawan yang tidak secara langsung berkaitan dalam sistem pengimbangan namun berkontribusi pada keefektifan organisasi. dengan kata lain, OCB merupakan perilaku seorang karyawan bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih didasarkan pada kesukarelaannya (Organ, 1988).

Menurut Aldag & Resckhe (1977) OCB merupakan kontribusi individu yang dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di-*reward* oleh perolehan kinerja tugas. Kewarganegaraan ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunter* untuk tugas – tugas ekstra, patuh terhadap aturan – aturan dan prosedur – prosedur di tempat kerja. Perilaku – perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku proposial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Sedangkan menurut Purba dan Nina (2004) OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan

sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektifitas organisasi. ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk kedalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

Berkaitan dengan teori di atas OCB juga merupakan kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan kemudian diberi imbalan berdasarkan perolehan kinerja tugas. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain. Menjadi sukarelawan untuk tugas – tugas ekstra, dan patuh terhadap aturan – aturan dan prosedur – prosedur di tempat kerja. perilaku – perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” yang merupakan salah satu bentuk perilaku proposial, yaitu perilaku sosial yang aktif, konstruktif dan bermakna membantu. Robbins dan Judge (2008) mengatakan bahwa OCB adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas biasa mereka yang akan memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas sangatlah penting. Organisasi membutuhkan karyawan yang akan memperlihatkan perilaku “rasa memiliki organisasi yang baik” seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu,

menghormati semangat dan isi peraturan, serta dengan besar hati menoleransi kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi.

Organisasi menginginkan dan membutuhkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. Fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan seperti itu memiliki kinerja yang lebih baik dari pada organisasi lain (Robbins dan Judge, 2008).

Dari beberapa defenisi tokoh di atas dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela karyawan yang tidak secara langsung berkaitan dalam sistem pengimbalan namun berkontribusi pada keefektifan organisasi.

2.1.2. Aspek-Aspek *Organizational Citizenship Behavior*

Beberapa peneliti menemukan bahwa OCB berhubungan dengan perilaku etikal, dan juga menyangkut esensi dari performa kerja individual. Dua dimensi OCB yang penting menurut Williams & Aderson (1991), dikenal dengan OCB-I (*altruism*, mendahulukan kepentingan orang lain) yang segera memberikan manfaat khusus individual dan secara tidak langsung melalui kontribusi terhadap organisasi, dan OCB-O (*Compliance*, kerelaan) yang memberikan manfaat terhadap organisasi secara umum misalnya memberikan nasihat kepada karyawan yang mangkir kerja.

Menurut Marshall (dalam Vigoda dan Golembiewski, 2001) mengemukakan bahwa secara umum OCB merujuk pada tiga elemen utama yaitu, kepatuhan (*obedience*), loyalitas (*loyalty*), dan partisipasi. Podsakoff (dalam Hannah, 2006) menyatakan ada tujuh jenis dimensi OCB, yaitu :

1. Perilaku menolong (*helping behavior*), merupakan bentuk perilaku sukarela individu untuk menolong individu lain atau mencegah terjadinya permasalahan yang terkait dengan pekerjaan (*Workrelates problem*). Organ (1983), membagi dimensi ini dalam dua kategori yaitu altruism dan courtesy,
2. *Sportsmanship*, didefinisikan kemauan atau keinginan untuk menerima (toleransi) terhadap ketidak nyamanan yang muncul dan imposition of work without complaining
3. *Organizational loyalty*, merupakan bentuk perilaku loyalitas individu terhadap organisasi seperti menampilkan image positif tentang organisasi, membela organisasi dari ancaman eksternal, mendukung dan membela tujuan organisasi
4. *Organizational compliance*, merupakan bentuk perilaku individu yang mematuhi segala peraturan, prosedur, dan regulasi organisasi meskipun tidak ada pihak yang mengawasi
5. *Individual initiative*, merupakan bentuk *self-motivation* individu dalam melaksanakan tugas secara lebih baik atau melampaui standar/level yang ditetapkan. Organ (1983) menamakan dimensi ini sebagai conscientiousness dan mengatakan bahwa dimensi ini sulit dibedakan dengan kinerja in-role.
6. *Civic virtue*, merupakan bentuk komitmen kepada organisasi secara makro atau keseluruhan seperti menghadiri pertemuan, menyampaikan pendapat atau berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi.

7. *Self development*, George dan Brief mendefinisikan dimensi ini sebagai bentuk perilaku individu yang sukarela meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan sendiri seperti mengikuti kursus, pelatihan, seminar atau mengikuti perkembangan terbaru dari bidang yang ia kuasai.

Menurut Organ (dalam Ehtiyar V et.el ,2010) dan Allison, dkk (2001), merangkup dimensi yang di uraikan oleh Podsakoff menjadi lima dimensi OCB yaitu :

a. *Altruism*

Merupakan suatu perilaku peduli orang lain sehingga pemberian bantuan pada orang lain dilakukan secara sukarela atau tanpa adanya paksaan. Perilaku ini juga tidak mengharapkan imbalan atau *reward*, misalnya membantu rekan kerja yang tidak masuk, sakit atau membantu rekan yang memiliki masalah atau keluhan, serta membantu klien. Dimensi ini sejalan dengan

b. *Civic virtue*

Partisipasi aktif karyawan dalam memikirkan kehidupan organisasi. Perilaku ini dapat berupa pemberian perhatian karyawan terhadap perusahaan atau organisasi. Hal ini dapat dikatakan sebagai komitmen dari seorang karyawan. Misal berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan organisasi, membantu kegiatan perusahaan.

c. *Conscientiousness*

Perilaku untuk mematuhi peraturan yang berlaku di dalam organisasi, tetapi perilaku tersebut melebihi prasyarat minimum yang bisa dilakukan. Perilaku

ini cenderung lebih patuh daripada lainnya sehingga akan menjadi suatu ketaatan dan kepatuhan. Contohnya tidak menghabiskan waktu untuk keperluan diluar kepentingan organisasi, datang jika dibutuhkan, datang lebih awal dan tepat waktu, serta berbicara seperlunya dalam percakapan telepon

d. *Courtesy*

Merupakan perilaku bersedia bekerja melebihi standart. Hal ini termasuk dalam perilaku seperti membantu untuk mencegah masalah atau melakukan tindakan untuk meredakan masalah. Contohnya melakukan konfirmasi sebelumnya apabila datang terlambat atau tidak hadir bekerja dan meminta izin kepada rekan kerja jika akan melakukan tindakan yang akan mempengaruhi mereka.

e. *Sportmanship*

Perilaku untuk lebih menekankan pada aspek positif organisasi. *Sportmanship* dapat dikatakan sebagai perilaku untuk tidak mengeluh, tidak membesarkan hal kecil dan dapat dikatakan sebagai perilaku yang tidak memberikan toleransi pada hal negatif. Contohnya menahan diri untuk mengeluh lembur, mencoba sabar saat ide ditolak, tidak membesarkan masalah diluar proposi, serta tidak mencari kesalahan organisasi.

Sedangkan Netmeyer et al (dalam Merhabi, 2013) merangkum dimensi yang diurakan oleh Organ menjadi empat dimensi dari OCB, yaitu

a. *Sportmanship*

Sikap lebih menekankan pada faktor-faktor positif. Merupakan perilaku karyawan yang positif walaupun dihadapkan pada situasi yang tidak menguntungkan, tidak mengeluh serta tidak membesar-besarkan hal kecil.

b. *Civil virtue*

Merupakan bentuk perilaku yang menunjukkan perhatian dan partisipasinya dalam kehidupan organisasi, contohnya melakukan tugas dengan tujuan agar perusahaan mendapatkan keuntungan tetapi bukan untuk tujuan pribadi karyawan.

c. *Conscientiousness*

Perilaku *in-role* yang memenuhi tingkat di atas standar minimum yang disyaratkan. Bentuk perilaku luar prasyarat di tempat kerja seperti bekerja lembur tanpa diminta. Sikap lebih menekankan pada faktor-faktor positif.

d. *Altruism*

Kesediaan menolong orang lain dalam hal mengatasi masalah-masalah pekerjaan di dalam organisasi.

Sedangkan McCook (2002) menyatakan bahwa OCB meliputi dari dua faktor yaitu OCB-I dan OCB-O. Dimana OCB-I mencakup dimensi *altruism* dan *courtesy*, sedangkan OCB-O mencakup dimensi dari *conscientiousness*, *civic virtue*, dan *sportmanship*. Podsakoff et al(1997) berargumentasi bahwa aspek-aspek *altruism*, dan *courtesy* dapat digabung menjadi satu aspek yaitu *helping behavior* karena berkaitan dengan perilaku menolong orang lain dalam hal mengatasi masalah-masalah kerja di organisasi.

Berdasarkan penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi OCB terdiri dari *altruism* (kesediaan menolong orang lain dalam hal mengatasi masalah-masalah kerja di dalam organisasi), *civiv virtue* (partisipasi aktif karyawan dalam memikirkan kehidupan organisasi), *Sportsmanship* (sikap lebih menekankan pada faktor-faktor positif), dan *Conscientiousness* (perilaku in-role yang memenuhi tingkat diatas standar minimum yang disyaratkan) dan *Civic virtue* (perilaku yang menunjukkan perhatian dan partisipasinya dalam kehidupan organisasi).

2.1.3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior

a. Budaya dan kepribadian

Konovsky dan Pugh (1994) menggunakan teori pertukaran sosial untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan memiliki yang kuat terhadap organisasi dan perilaku seperti *organizational citizenship behavior*.

b. Kepribadian dan suasana hati

Menurut Elanain (2007), kepribadian individu memainkan peran penting dalam perilaku kerja. Selanjutnya, hasil dari studi ini mempunyai implikasi praktis yang penting dalam proses seleksi karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan terhadap pengalaman, kesadaran, dan stabilitas emosional merupakan ciri-ciri kepribadian yang paling penting dalam memprediksi OCB. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa proses seleksi karyawan untuk mendapatkan target pelamar memiliki

kepribadian yang baik sehingga dapat meningkatkan staf OCB. Selain itu menurut Purba dan Seniati (2004), kepribadian memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap OCB. Peneliti melihat dari sisi budaya karyawan Indonesia yang menjunjung tinggi nilai kebersamaan. Dapat dikatakan bahwa makin terikat karyawan tersebut secara emosional dengan perusahaan, maka makin cenderung ia membantu rekan kerja dan atasan dalam hal penyelesaian tugas, pencegahan masalah dalam bekerja, dan pemberian semangat dan penguatan, serta makin cenderung karyawan membantu organisasi secara keseluruhan, dengan cara menoleransi situasi yang kurang ideal dalam bekerja, peduli pada kelangsungan hidup perusahaan, dan patuh pada peraturan dan tata tertib perusahaan.

c. Dukungan organisasional

Studi Shore dan Wayne (1993) menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support/POS*) dapat menjadi prediktor *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung organisasi akan memberikan umpan balik (*feedback*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku citizenship.

d. Kualitas interaksi atasan dan bawahan

Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan merupakan faktor yang menyebabkan *organizational citizenship behavior* karyawan. Makin tinggi persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, maka makin tinggi *organizational citizenship behavior* karyawan. Faktor kesediaan atasan

menggunakan otoritasnya untuk membantu bawahan memecahkan masalah yang dihadapi bawahan memecahkan masalah yang dihadapi merupakan faktor paling dominan dalam mempengaruhi OCB (Novliadi, 2006). Menurut Wayne, Shore, dan Leden (1997), karyawan yang memiliki kualitas interaksi yang tinggi dengan atasannya dapat mengerjakan pekerjaan selain yang biasa mereka lakukan. Sedangkan karyawan yang memiliki kualitas interaksi yang rendah dengan atasannya lebih cenderung menunjukkan pekerjaan yang rutin saja dari sebuah kelompok kerja.

e. Komunikasi Interpersonal

Faktor lain yang mempengaruhi OCB adalah komunikasi interpersonal. De Vito (dalam Rohmah, 2001) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat memberikan manfaat kepada organisasi yang sehingga suasana dan lingkungan kerja menjadi lebih kondusif karena hubungan antar anggota organisasi akan berjalan secara lebih harmonis.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang Mempengaruhi OCB adalah budaya organisasi, kepribadian, kepribadian dan suasana hati, dukungan organisasional, kualitas interaksi atasan dan bawahan dan komunikasi interpersonal.

2.1.4. Manfaat-Manfaat OCB di Perusahaan

Dari hasil penelitian – penelitian mengenai pengaruh OCB terhadap kinerja organisasi Podsakoff dalam Novliadi, 2007) dapat disimpulkan hasil sebagai berikut :

1. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja.
 - a. Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
 - b. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.
2. OCB meningkatkan produktivitas manajer
 - a. 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.
 - b. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.
3. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan 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.

- a. Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* 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.
 - b. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut.
 - c. Karyawan yang menampilkan perilaku *sponsorship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan – keluhan kecil karyawan.
4. OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok.
- a. 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 fungsional kelompok.
 - b. 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 menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan – kegiatan kerja, menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.
6. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik.
 - a. Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.
 - b. Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku sportmanship (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan – permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.
7. Organisasi meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
 - a. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja.
 - b. Karyawan yang *conscientiousness* cenderung memperhatikan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.

8. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.
- a. Karyawan yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.
 - b. Karyawan yang secara aktif hadir dan beradaptasi pada pertemuan – pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi.
 - c. Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya

2.1.5. Pengertian Kepribadian *Big Five*

Kajian mengenai sifat manusia pertama kali dilakukan oleh Allport dan Odbert pada tahun 1930-an, kemudian dilanjutkan oleh Cattell pada tahun 1940-an dan oleh Types, Christal dan Norman pada tahun 1960-an. Akhir tahun 1970-an dan awal 1980-an, Costa dan McCrae membangun taksonomi yang terelaborasi mengenai sifat dari kepribadian, namun tidak menggunakan klasifikasi tersebut untuk menghasilkan hipotesis yang dapat diuji, melainkan hanya menggunakan teknik analisis faktor untuk menguji stabilitas dan struktur kepribadian.

J. Feist dan G.J. Feist (Lubis 2015) menyatakan bahwa *big five* adalah satu kepribadian yang dapat baik memprediksi dan menjelaskan perilaku. Suatu pendekatan yang digunakan dalam psikologi untuk melihat kepribadian manusia melalui trait yang tersusun dalam lima buah domain kepribadian.

Menurut Santrock (Rahmi & Yunanto 2019) *big five factors of personality* merupakan sifat super yang dianggap mendeskripsikan dimensi utama kepribadian, yaitu (*Openness/ O* (keterbukaan); *Conscientiousness/ C* (sifat berhati-hati); *Extraversion/ E* (ekstraversi); *Agreeableness/ A* (kebaikan) dan; *Neuroticism/ N* (stabilitas emosi).

Pendapat ini juga sejalan dengan Costa & McCrae yang mengatakan *big five personality* dapat menggambarkan kepribadian secara menyeluruh dan bersifat stabil faktor-faktor dalam *big five personality* (*extraversion, agreeableness, conscientiousness, neuroticism, dan openness*) terbukti stabil saat dilakukan replikasi ataupun pengukuran dengan metode yang berbeda, seperti peerrating dan observasi (Costa & McCrae, 1987).

Big Five Personality yang dicetuskan oleh Goldberg (Putri & David 2021) memiliki pendekatan yang sama terhadap McCrae dimana faktor-faktornya tetap sama yakni *extraversion, agreeableness, conscientiousness, neuroticism stability,* dan *openness to experience/intellect*, namun memiliki kutub negatif yang merupakan kebalikan dari faktor tersebut.

Tidak seperti teori kepribadian lainnya yang bersifat pengelompokan, seperti introvert, dan ekstrovert. Namun *Big Five Personality* berbeda karena trait ini bersifat kontinum yang berarti setiap orang berpotensi memiliki lima dimensi

kepribadian tersebut namun dengan kecenderungan didominasi kepada dimensi kepribadian yang mana. Costa dan McCrae sependapat dengan Eysenck bahwa sifat dari kepribadian adalah bipolar mengikuti distribusi lonceng, yaitu mayoritas individu memiliki skor yang berbeda dengan titik tengah dari setiap sifat dan hanya sedikit yang memiliki skor pada titik ekstrim (Feist dan Feist 2010).

Berdasarkan pendapat di atas peneliti menyimpulkan *big five personality* merupakan kepribadian lima besar yang dapat memprediksi dan menjelaskan suatu perilaku dan kepribadian ini bersifat kontinum bukan bersifat *degreed* atau penggolongan yang berarti setiap orang memiliki kecenderungan untuk berperilaku seperti aspek yang ada pada kepribadian *big five personality*, bisa itu *neurotic*, *openness*, *conscientiousness*, *extraversion*, atau *agreeableness*.

2.1.6. Aspek-Aspek Kepribadian *Big Five*

Costa & McCrae dalam Ivancevich (2006) untuk memahami perilaku organisasi seseorang bisa dilihat dari aspek kepribadian *Big Five*, terdiri dari: *Neuroticism*, *extraversion*, *openness to experience*, *agreeableness* dan *conscientiousness*, yang selanjutnya akan dipakai sebagai pedoman teori dalam menganalisis penelitian ini, yang diuraikan sebagai berikut:

1. *Neuroticism* (N)

McCrae dan Costa mengonseptualisasikan dalam cara yang hampir sama dengan cara Eysenck mendeskripsikan sifat kepribadian tersebut. Orang-orang yang memiliki skor tinggi pada neurotisme cenderung penuh kecemasan, temperamental, mengasihani diri sendiri, sangat sadar akan dirinya sendiri, emosional, dan rentan terhadap gangguan yang berhubungan dengan stres.

sedangkan Individu yang memiliki skor N yang rendah biasanya tenang, tidak temperamental, puas terhadap dirinya sendiri, dan tidak emosional sehingga menjadi dia lebih sehat secara mental.

2. *Ekstraversi (E)*

Ekstraversi merupakan lawan atau kebalikan dari neurotis dimana individu yang memiliki nilai ekstraversi yang tinggi cenderung penuh kasih sayang, ceria, senang berbicara, berkumpul, dan menyenangkan. Sebaliknya, individu yang memiliki skor E yang rendah biasanya tertutup, pendiam, penyendiri, pasif, dan tidak mempunyai cukup kemampuan untuk mengekspresikan emosi yang kuat.

3. *Openness to Experience*

Berbeda dengan orang-orang yang mempunyai suatu kebutuhan ingin menjadi sempurna, dan orang yang hanya nyaman dengan lingkungan orang-orang yang dikenalnya. Orang-orang yang memiliki nilai tinggi pada *openness to experience* secara konsisten mencari pengalaman yang berbeda dan bervariasi akan memiliki skor yang tinggi pada keterbukaan terhadap pengalaman. Individu yang tinggi keterbukaannya juga cenderung mempertahankan nilai nilai tradisional, sementara individu yang rendah keterbukaannya cenderung mendukung nilai tradisional dan memelihara gaya hidup yang konstan.

4. *Agreeableness*

Membedakan antara orang-orang yang berhati lembut dengan individu yang kejam. Orang-orang yang memiliki skor yang mengarah pada keramahan cenderung mudah percaya, murah hati, mengalah, mudah menerima, dan memiliki perilaku yang baik. Individu yang memiliki skor dengan arah

sebaliknya, cenderung penuh curiga, pelit, tidak ramah, mudah kesal, dan penuh kritik terhadap orang lain.

5. *Conscientiousness*

Mendeskripsikan orang-orang yang teratur, terkontrol, terorganisasi, ambisius, terfokus pada pencapaian, dan memiliki disiplin diri. Secara Umum, individu yang mempunyai skor C yang tinggi biasanya bekerja keras, berhati-hati, tepat waktu dan mampu bertahan. Sebaliknya, individu yang mempunyai skor C yang rendah cenderung tidak teratur, ceroboh, pemalas, serta tidak memiliki tujuan dan lebih mungkin menyerah saat mulai menemui kesulitan dalam mengerjakan sesuatu.

Selain Costa & McCrae yang menyatakan pendapat mereka akan dimensi dari *big five personality*, Goldberg juga menyatakan pendapat tentang dimensi dalam big five yang tidak jauh berbeda dari Costa & McCrae.

Menurut Goldberg (Neila 2012) kelima faktor (dimensi) dalam Kepribadian Model Lima Faktor (*Big Five*) dapat dinilai dari skala bipolar (skala yang berisi kutub positif dan negatif).

1. *Extraversion*, ditandai adanya semangat dan keantusiasan. Individu ekstrovert bersemangat di dalam membangun hubungan dengan orang lain.
 (+) ekstravert, banyak bicara, tegas, energik, berani, aktif.
 (-) introvert, pemalu, dia, tidak ramah, tidak suka berpetualang, tidak banyak berbicara.
2. *Agreeableness*, mempunyai ciri ciri ketulusan dalam berbagi, kehalusan perasaan, fokus pada hal-hal positif pada orang lain.

- (+) baik hati, suka bekerja sama, ramah, dapat dipercaya, suka menolong, menyenangkan, suka menolong murah hati.
- (-) kejam, tidak baik hati, tidak empatik, egosi, tidak suka bekerja sama.
3. *Conscientiousness*, dengan kata lain sungguh-sungguh dalam melakukan tugas, bertanggung jawab, dapat diandalkan, dan menyukai keteraturan dan kedisiplinan.
- (+) teratur, rapih, sistematis, teliti, hati-hati, sungguh-sungguh, tepat waktu
- (-) tidak teratur, ceroboh, tidak sistematis, tidak disiplin, tidak konsisten
4. *Neuroticism* sebagai lawan dari Emotional stability. Neuroticism sering disebut juga dengan 'sifat pencemas' sedangkan emotional stability disebut dengan kestabilan emosi.
- (+) tidak cemburu, tidak emosional, santai, tenang, tidak dapat dirangsang
- (-) cemas, temperamental, mudah tersinggung, takut, mudah gugup.
5. *Openness* atau *openness to experience* disebut secara bergantian dengan keterbukaan. Dimensi ini erat kaitannya dengan keterbukaan wawasan dan orisinalitas ide siap menerima kritik, dan bersudut pandang yang luas.
- (+) pandai, kreatif, imajinatif, cerdas, filosofis, artistik, wawasan mendalam, inovatif.
- (-) tidak cerdas, tidak berwawasan luas, tidak imajinatif.

Dari dua teori diatas dapat dilihat baik Costa dan Goldberg tidak memiliki perbedaan pendapat yang berarti mereka tetap mendeskripsikan satu dimensi dengan pengertian yang sama hanya saja untuk Goldberg juga menekankan pada kutub positif dan negatif yaitu lawan kata atau sifat dari setiap dimensi.

1. *Extroversion (extrovert)*, merupakan kecenderungan perilaku seseorang untuk bersosialisasi, asertif, suka berrekan kerja dan berbicara dan aktif. Seseorang yang memiliki *extroversion* yang tinggi cenderung mencari pekerjaan yang memiliki interaksi sosial yang tinggi.
2. *Emotional stability* (emosi yang positif), merupakan keadaan emosi seseorang seperti; memiliki rasa aman secara psikologis, tenang dan santai. Seseorang yang memiliki stabilitas emosi yang rendah berhubungan dengan tingkat motivasi kerja yang rendah.
3. *Agreeableness* (bersikap hormat). merupakan sikap seseorang untuk memberikan, toleransi, memberi maaf untuk orang lain. Seseorang yang memiliki *agreeableness* tinggi adalah seseorang yang mudah setuju dengan orang lain, dimana orang tersebut akan menjadi anggota tim yang efektif dan dapat memperoleh prestasi pada pekerjaan.
4. *Conscientiousness* (dapat diandalkan), menggambarkan seseorang yang dapat diandalkan dan bertanggung jawab. Seseorang yang memiliki *conscientiousness* yang tinggi cenderung tekun, bekerja keras dan mampu menyelesaikan tugas.
5. *Openness to experience* (bersedia mengambil resiko), merupakan sikap seseorang yang memiliki rasa ingin tahu, pemikirannya terbuka, kreativitas, imajinasi dan intelegensi yang tinggi. Seseorang yang memiliki *openness to experience* tinggi cenderung berhasil dalam melaksanakan tugas dan selalu mengharapkan terjadi perubahan terus menerus

2.1.7. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi (*communication*) berasal dari bahasa latin yaitu dari kata *communicatio* yang artinya menyapa, dimana komunikator berusaha menetapkan suatu kebersamaan (*communes*) dengan penerima. Jadi apabila kita akan mengadakan komunikasi dengan pihak lain, maka harus menentukan terlebih dahulu suatu sasaran sebagai dasar untuk memperoleh pengertian yang sama (Wursanto, 2002). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2004), yang dimaksud dengan komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Tidak jauh berbeda dari definisi di atas, di pada Kamus Psikologi (dalam Rakhmat, 2001), komunikasi didefinisikan sebagai segala penyampaian energi, gelombang suara dan tanda di antara tempat sebagai proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai paduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, imbauan, dan sebagainya, yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku.

Komunikasi interpersonal disebut juga dengan istilah komunikasi antar pribadi. Komunikasi interpersonal merupakan pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung. Sedangkan Dean Barnlund menjabarkan komunikasi interpersonal sebagai orang – orang pada pertemuan tatap muka dalam situasi sosial

informal yang melakukan interaksi terfokus melalui pertukaran isyarat verbal dan non verbal yang saling berbalasan (Mulyana, 2001 dalam Rohmah, 2011).

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seseorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang langsung dapat diketahui feedback-nya, dengan kata lain bahwa komunikasi interpersonal adalah membentuk hubungan dengan orang lain.

Everet M. Rogers mengemukakan ada beberapa ciri komunikasi yang menggunakan saluran komunikasi interpersonal (Liliweri, 1997 dalam Rohmah, 2011) yaitu :

- a. Arus pesan yang cenderung dua arah
- b. Konteks komunikasinya dua arah
- c. Tingkat umpan balik yang terjadi tinggi
- d. Kemampuan mengatasi tingkat selektivitas yang tinggi
- e. Kecepatan jangkauan terhadap audience yang besar relatif lambat
- f. Efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap

Berdasarkan pengertian di atas maka komunikasi interpersonal merupakan pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain, atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung.

2.1.8. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal

Menurut DeVito (2013) ada lima aspek agar komunikasi interpersonal menjadi efektif yaitu :

1. *Openness* (Keterbukaan)

Sikap terbuka (*open mindedness*) memiliki pengaruh besar dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Untuk menunjukkan kualitas keterbukaan dari komunikasi interpersonal ini terdapat dua aspek, yakni aspek keinginan untuk terbuka bagi setiap individu yang berinteraksi dengan orang lain, dan keinginan untuk menanggapi secara jujur semua stimulasi yang datang kepadanya. Keterbukaan juga berarti adanya kemauan untuk membuka diri pada hal-hal tertentu, agar mampu mengetahui pendapat, gagasan, atau pikiran orang lain sehingga komunikasi mudah dilakukan, serta kemauan untuk menanggapi secara jujur dan terang terang terhadap apa yang disampaikan.

2. *Positiveness* (Sikap Positif)

Sikap positif atau faktor percaya ini merupakan bagian yang penting. Bila seseorang mempunyai perasaan bahwa dirinya tidak akan dirugikan, tidak akan dikhianati, maka orang itu pasti akan lebih mudah membuka dirinya. Bagaimana seseorang dapat berperilaku positif seperti berpikir positif terhadap dirinya maupun terhadap lawan bicaranya. Sikap positif maksudnya adalah bagaimana dapat mempercayai seseorang untuk melakukan kegiatannya sendiri tanpa harus selalu diawasi serta selalu berupaya untuk mencontohkan perilaku-perilaku positif.

3. *Empathy* (Empati)

Empati adalah kemampuan untuk memahami perasaan dan pikiran orang lain, kemampuan untuk melihat dunia dari sudut pandang orang lain atau

kemampuan memproyeksikan diri kepada diri orang lain. Dengan kata lain, kemampuan menghayati perasaan orang lain atau merasakan apa yang dirasakan orang lain, baik secara emosional maupun intelektual. Dalam hal ini sikap empati adalah bagaimana dalam berkomunikasi seseorang dapat merasakan dan mengerti kondisi setiap anggota dalam keluarga, serta memahami kondisi psikis dalam setiap situasi. Empati merupakan salah satu faktor yang menumbuhkan sikap percaya pada orang lain.

4. *Supportiveness* (Sikap Mendukung)

Sikap mendukung adalah adanya sikap saling mendukung antar satu sama lain dalam tujuan agar pesan keduanya dapat tersampaikan dengan baik. Dalam hal ini, maksudnya adalah dalam berkomunikasi seseorang dapat menunjukkan sikap menyanggupi untuk mendengar perkataan setiap anggota yang sedang berbicara.

5. *Equality* (Kesetaraan / Kesamaan)

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif jika orang-orang yang berkomunikasi di dalam suasana kesamaan. Kesamaan tersebut diantaranya adalah kesamaan-kesamaan kepribadian ataupun kedudukan antara pembicara dan pendengar. Komunikasi Interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada sesuatu untuk saling disumbangkan antara kedua belah pihak. Indikator kesetaraan meliputi :

- a. Menempatkan diri setara dengan orang lain
- b. Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda
- c. Mengakui pentingnya kehadiran orang lain

- d. Komunikasi dua arah
- e. Saling memerlukan
- f. Suasana komunikasi yang akrab

2.2. Kerangka Konseptual

2.2.1. Hubungan Kepribadian *Big Five* Dengan *Organization Citizenship Behavior*

Organization citizenship behavior dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. faktor internal seperti, kepuasan kerja, komitmen pegawai, dan kepribadian. Selain itu OCB juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu budaya organisasi.

Basrah (2012) mengategorikan beberapa faktor yang mempengaruhi OCB, salah satunya adalah kepribadian. *The big five personality* dipilih karena pendekatan kepribadian ini paling sering digunakan dalam penelitian perilaku keorganisasian dan sering dikaitkan dengan pencapaian kinerja atau prestasi seseorang (Purnomo dan Lestari, 2010). *The big five personality* menunjukkan adanya lima dimensi kepribadian utama pada individu (Luthans, 2006). Karyawan dengan karakteristik tinggi pada masing-masing dimensi *the big five personality* adalah karyawan yang suka hidup berkelompok, aktif, terbuka, suka berrekan kerja, hangat, suka menolong, berhati lembut, teliti, tepat waktu, rapi, bertanggung jawab, rileks, tidak mudah emosional, kreatif, dan ingin tahu. Sedangkan karyawan dengan karakteristik rendah adalah karyawan yang suka menyendiri, penakut, pendiam, tidak ramah, sinis, pendendam, lalai, lemah, emosional, depresi, dan konvensional.

Beberapa penelitian dilakukan untuk menguji pengaruh *the big five personality* terhadap OCB dan kinerja. Penelitian Ingarianti (2014); Kappagoda (2013); dan Fitriyani (2013) menunjukkan bahwa *the big five personality* berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Penelitian Dyahrini (2008) dan Indarti, et al. (2014) menunjukkan bahwa kepribadian berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepribadian berpengaruh signifikan terhadap OCB maupun kinerja karyawan. .

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).

Wardani dan suseno (2012) menyebutkan bahwa keinginan pegawai untuk membantu rekan kerja (perilaku OCB) sangat dipengaruhi oleh *personality* dan suasana hati (*mood*). *Personality* dipandang sebagai salah satu karakter diri yang cenderung stabil dan menetap, sedangkan mood itu dapat berubah – ubah, sehingga faktor *personality* dapat memberikan pengaruh yang lebih stabil dan bertahan pada OCB Penelitian oleh Kumar dkk (2009) pada 187 dokter yang bekerja di Medical Collage India Utara. Menunjukkan bahwa *extraversion, agreeableness, conscientiousness, openness to experience* pada sifat – sifat *personality* merupakan prediktor yang positif dan signifikan bagi terbentuknya perilaku OCB pada dokter – dokter tersebut. Demikian juga halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Najari dkk (2011) menemukan bahwa seluruh *big five of traits* dari *personality*

berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap OCB pegawai yang bekerja di organisasi publik di Iran.

2.2.2. Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan *Organization Citizenship Behavior*

Salah satu faktor yang mempengaruhi OCB adalah komunikasi interpersonal. De Vito (dalam Rohmah, 2011) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung.

Komunikasi interpersonal yang efektif dapat memberikan manfaat kepada organisasi sehingga suasana dan lingkungan kerja menjadi lebih kondusif karena hubungan antar anggota organisasi akan berjalan secara lebih harmonis. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rohmah (2011), menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian Bella & Hazarr (2020) juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Artinya jika komunikasi interpersonal tinggi, maka *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan akan tinggi, sebaliknya jika Komunikasi Interpersonal rendah, maka *Organizational Citizenship Behavior* juga akan semakin rendah. Kondisi ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ali (dalam Harahap, 2017) menyebutkan bahwa kepuasan komunikasi interpersonal, kelompok, dan organisasi, adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB).

Komunikasi interpersonal yang baik akan berdampak pada (OCB) yang terlihat antar karyawan, dan adanya hubungan baik antar karyawan, menerima keputusan organisasi. Adapun menurut Siburian (dalam Diasmoro, 2017) komunikasi interpersonal dapat membantu karyawan dalam mewujudkan perilaku kolektif yang baik yang bersifat *in role* ataupun *extra role* sebab di dalam organisasi tidak akan lepas dari bagaimana sumber daya manusia yang bekerja didalamnya. Komunikasi juga merupakan sarana memodifikasi perilaku, mempengaruhi perubahan, memproduktifkan informasi, dan sarana untuk mencapai tujuan. Serta Shweta dan Srirang (2010) juga mengungkapkan bahwa yang mempengaruhi munculnya perilaku *organisasi citizenship behavior* (OCB) dalam suatu organisasi yaitu disposisi individu dan motif individu, kohesivitas kelompok, kepemimpinan, sikap anggota (komunikasi interpersonal) dan komunikasi interpersonal

2.2.3. Hubungan Kepribadian *Big Five* Dan Komunikasi Interpersonal Dengan *Organization Citizenship Behavior*

Menurut Podsakoff, MacKenzie, Paine, dan Bachrach (2000) *Organizational citizenship behavior* memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara fungsi kelompok, menjadi sangat efektif untuk mengoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Kontribusi OCB merupakan penyumbang yang mungkin atau tidak mungkin menguntungkan pada masa depan. Intinya adalah penghargaan yang bertambah kepada OCB merupakan tidak langsung dan tidak pasti, dibanding dengan kontribusi formal seperti produktivitas yang tinggi atau teknik yang baik atau solusi yang inovatif (Organ & Ryan, 1995).

Secara umum, OCB mengacu pada perilaku yang bukan merupakan bagian dari job description karyawan secara formal (misalnya, membantu rekan kerja; sopan kepada orang lain), atau perilaku yang karyawan tidak dihargai secara formal (Jex, 2002).

OCB dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah kepribadian. Hal ini didasarkan pada dasar teori OCB memang dikembangkan dari kepribadian dan sikap kerja (Luthans, 2006). Pendapat ini juga didukung oleh banyak hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepribadian Karyawan dapat mempengaruhi OCB. Kumar dkk (2009) menjelaskan bahwa kepribadian yang diukur dari dimensi lima besar (*big five*) terbukti memiliki pengaruh yang positif terhadap OCB.

Penjelasan diatas sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuniwati, Tri , Sri, dan Joko (2012) menunjukkan hubungan positif antara Kepribadian *Big Five* dengan OCB. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Sambung dan Iring, (2014) menemukan bahwa kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pegawai. Hasil Analisis regresi dalam penelitan Mahdiun, Ghahramani, & Sharif, (2010) juga menunjukkan bahwa *conscientiousness*, *agreeableness* dan *openness* memprediksi OCB.

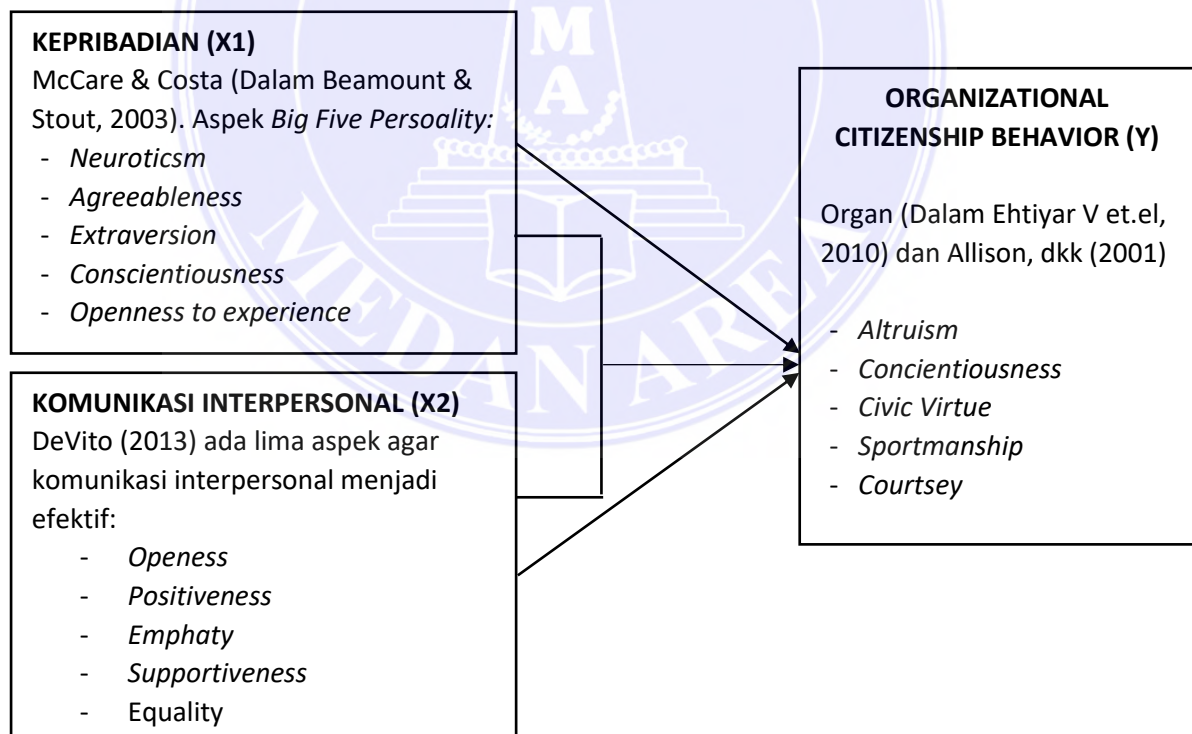
Aspek *personality* merupakan atribut penting untuk mengetahui karakter individu. Menurut Vercchio (2006), *personality* merujuk pada sifat – sifat dan disposisi cara berperilaku yang relatif konsisten melekat pada seorang individu. Para peneliti sepakat bahwa keinginan individu untuk berperilaku sukarela seperti OCB sangat dipengaruhi oleh karakter sifat kepribadian individu itu sendiri (Podsakoff dkk, 2000). Dudley dkk (2006) juga berpendapat bahwa *personality* mempunyai kapasitas dalam hal memprediksi perilaku individu di tempat kerja termasuk seperti apa output kinerja yang dihasilkan individu.

Faktor lain yang mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior* adalah Komunikasi Interpersonal. Komunikasi interpersonal menurut Muhammad (2005) adalah proses pertukaran informasi diantara dua orang atau lebih yang dapat diketahui langsung umpan baliknya. Komunikasi interpersonal menurut Sule dan Saefullah (2010) adalah komunikasi yang dilakukan antar seseorang dengan orang lain dalam sebuah organisasi.

Aktivitas komunikasi interpersonal juga merupakan faktor yang mempengaruhi OCB anggota. Ini didukung oleh hasil penelitian Rohmah (2011). Pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik dari komunikasi ini bersifat langsung, dimana komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga.

Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidak jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya. Artinya, dalam komunikasi interpersonal tidak hanya terjadi komunikasi satu arah, melainkan terjadi komunikasi timbal balik atau dua arah. Para karyawan diharapkan selalu menciptakan komunikasi interpersonal yang berkualitas agar semakin efektif pula hubungan yang terjadi di antara mereka, karena melalui komunikasi interpersonal yang efektif dan berkualitas dapat membentuk dan memperkuat sikap positif karyawan sebagai bentuk dari OCB.

Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual



2.3. Hipotesis

Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Ada hubungan tipe kepribadian *big five* dengan *organization citizenship behavior* pada karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri
2. Ada hubungan komunikasi interpersonal dengan *organization citizenship behavior* pada karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri.
3. Ada hubungan tipe kepribadian *big five* dan komunikasi interpersonal dengan *organization citizenship behavior* pada karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan menggunakan kuesioner (angket) sebagai alat pengumpulan data. Yang menjadi obyek penelitian ini adalah Karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri dengan masa kerja 1 tahun. Menurut Myers (2000), masa kerja merupakan lamanya waktu seseorang sejak terdaftar sebagai pegawai dalam suatu organisasi dan OCB seseorang erat hubungannya dengan masa kerjanya.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan pada PT. Trimindo Jaya Mandiri dan dilakukan pada Bulan Agustus 2023.

3.3. Identifikasi Variabel

Variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian ini yaitu:

Variabel Independen (X) :

1. Kepribadian *Big Five*
2. Komunikasi Interpersonal

Variabel Dependen (Y) : *Organization Citizenship Behavior* (OCB)

3.4. Definisi Operasional

Menurut Azwar (2011), definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik- karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Definisi operasional variabel penelitian merupakan batasan

atau spesifikasi dari variabel- variabel penelitian, yang secara konkrit berhubungan dengan realisasi yang akan diukur dan merupakan manifestasi dari hal-hal yang akan diamati dalam penelitian. Adapun definisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.4.1. *Organization Citizenship Behavior*

Organization Citizenship Behavior (OCB) adalah bahwa OCB merupakan perilaku sukarela karyawan yang tidak secara langsung berkaitan dalam sistem pengimbangan namun berkontribusi pada keefektifan organisasi. OCB bisa dilihat dari aspeknya yaitu : *Altruism, Conscientiousness, Civic Virtue, Sportmanship, Courtesy*.

3.4.2. Kepribadian *Big Five*

Kepribadian adalah keseluruhan cara, pola pikiran, perasaan, perilaku, fungsi kejiwaan dan kebiasaan individu yang terhimpun dalam dirinya yang digunakan untuk bereaksi dan berinteraksi dengan individu lainnya dan lingkungannya. Costa & McCrae dalam Ivancevich (2006) untuk memahami perilaku organisasi seseorang bisa dilihat dari aspek kepribadian *Big Five*, terdiri dari: *extraversion, Neurotism, openness to experience, agreableness dan conscientiousness*.

3.4.3. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal merupakan pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain, atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung. Komunikasi Interpersonal dilihat melalui lima aspek yaitu *Openness* (Keterbukaan), *Positiveness* (Sikap Positif) ,

Emphaty (Empati), *Supportiveness* (Sikap Mendukung), dan *Equality* (Kesetaraan / Kesamaan)

3.5. Populasi dan Sampel

3.5.1. Populasi

Populasi menurut Hadi (2000) adalah seluruh individu yang dimaksudkan untuk diselidiki. Populasi dibatasi se bagai sejumlah individu yang paling sedikit memiliki satu sifat atau karakteristik yang sama. Dari populasi ini diambil contoh atau sampel yang diharapkan data mewakili populasi. Untuk menentukan sampel terlebih dahulu harus menentukan luas dan sifat-sifat populasi, serta memberikan batas-batas yang tegas.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri dengan masa kerja lebih 1 tahun, berjumlah 180 orang. Adapun karakteristik atau ciri-ciri populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Subjek telah bekerja selama 1 tahun.

3.5.2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Artinya, sampel adalah sebahagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi (Nawawi, 1983). Teknik atau metode yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan *total sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua individu memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel . Menurut Hadi (2000), teknik ini dinilai sebagai teknik sampling paling baik dibanding teknik

sampling lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri yang telah bekerja 1 tahun, dan dari semua unit kerja, seperti : *Customer Care*, Sales, Marketing, Keuangan, HRD, Administrasi, Informasi Teknologi, dan lainnya. Peneliti mengambil sampel dari semua populasi.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data, dibutuhkan metode pengumpulan data tertentu. Metode pengumpulan data dapat dipahami sebagai cara yang digunakan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala yang diadaptasi.

3.6.1. Skala *Organization Citizenship Behavior*

Untuk skala OCB menggunakan model skala Likert dengan item favorable dan unfavorable. Semakin tinggi skor yang diperoleh berarti karyawan memiliki *organization citizenship behavior* yang tinggi, dan sebaliknya. Untuk mendapatkan data tentang *organization citizenship behavior*, karyawan diminta untuk mengindikasikan seberapa jauh ia menilai keadaan dirinya dalam empat skala penilaian itu.

Skala ini disusun berdasarkan dimensi *Organizational Citizenship Behavior* menurut Organ (1988), yaitu *Altruism*, *Conscientiousness*, *Civic Virtue*, *Sportmanship*, *Courtesy*.

Tabel 3. 4 Blue Print Skala Organizational Citizenship Behaviour

No	Dimensi	Indikator	Favorable	Unfavorable	Jumlah
1.	<i>Altruism</i>	-Perilaku meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu -Memberikan pertolongan pada rekan kerja yang bukan kewajibannya	1,3, 6	2,4 9	6
2.	<i>Courtesy</i>	-Membantu rekan kerja dalam timbulnya masalah -Memberi informasi dan menghargai kebutuhan mereka	5,7 13	8,10 14	6
3.	<i>Conscientiousness</i>	-Perilaku yang menguntungkan organisasi -Mematuhi peraturan yang ada di organisasi	11,12 16	15,17 18	6
4.	<i>Civic Virtue</i>	-Terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi -Meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni	19,23 21	20,22 24	6
5.	<i>Sportsmanship</i>	-Toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh -Menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan	25 27,29	26 28,30	6
		Total	15	15	30

3.6.2. Skala Kepribadian *Big Five*

The big five personality adalah lima ciri kepribadian utama pada individu dan dibagi ke dalam lima dimensi. Penelitian ini menggunakan skala *Big Five Inventory* (BFI) yang diadaptasi dengan model Skala Likert. *Big five personality* diukur dengan BFI (*big five inventory*) yang dikembangkan oleh Goldberg dan di sempurnakan oleh John, O. P., & Srivastava, S. (1999). Berdasarkan dimensi dari konsep Trait kepribadian *Big five Personality* yaitu : *Extraversion; Agreeableness; Conscientiousness; Neuroticism; Openness*.

Tabel 3. 5 Blue Print Skala Big Five Personality

Dimensi	Indikator	Favorable	Unfavorable	Jumlah
<i>Extraversion</i>	Suka bersosial, Tegas, Sangat energik, Pencari kegembiraan, Sangat antusias, Pribadi yang hangat	1, 11, 16, 26, 36	6, 21, 31	8
<i>Agreeableness</i>	Mempercayai orang lain, Perhatian dan ramah kesemua orang, dan mudah bekerja sama, Sangat bersimpatik.	7, 17, 22, 32, 42	2, 12, 27, 37	9
<i>Conscientiousness</i>	Mengerjakan pekerjaan dengan teliti. Mengerjakan sesuai urutan yang ada. Disiplin dalam pengerjaan tugas. Selalu memeriksa hal-hal kecil.	3, 13, 28, 33, 38	8, 18, 23, 43	9
<i>Neuroticism</i>	Cemas, mudah marah, tegang, mudah merasa Gugup	4, 14, 19, 29, 39	9, 24, 34	8
<i>Openes to Experience</i>	Kreatif, terbuka akan hal-hal baru, memiliki imajinasi yang aktif.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 40, 44	35, 41	10
Total		28	16	44

3.6.3. Skala Komunikasi Interpersonal

Skala Komunikasi Interpersonal menggunakan model skala Likert sesuai dengan aspek komunikasi interpersonal menurut DeVito (2013) yaitu *Openness*, *Positiveness*, *Empathy*, *Supportiveness* dan *Equality*.

Tabel 3. 6 Blue Print Skala Komunikasi Interpersonal

No	Dimensi	Indikator	Favorable	Unfavorable	Jumlah
1.	<i>Openness</i>	-Sikap dapat menerima masukan orang lain. -Sikap berkenan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh komunikan.	1,3, 6	2,4 9	6
2.	<i>Positiveness</i>	-Sikap antara pelaku komunikasi dapat berfikir secara positif. -Melakukan komunikasi dengan tujuan tidak curiga dan menjelaskan apa yang harus dijelaskan.	5,7 13	8,10 14	6
3.	<i>Empathy</i>	-Sikap kemampuan seseorang merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.	11,12 16	15,17 18	6

		-Sikap kemampuan seseorang memahami apa yang dirasakan orang lain berdasarkan sudut pandangnya.			
4.	<i>Supportiveness</i>	-Sikap saling mendukung agar terhindar dari sikap defensive.	19,23,21	20,22,24	6
5.	<i>Equality</i>	-Sama-sama memiliki kepentingan. -Sama-sama bernilai -Sama-sama memerlukan satu sama lain.	25 27 29	26 30 28	6
		Total	15	15	30

3.7. Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam tiga tahap, yaitu tahap persiapan, tahap pengumpulan data dan tahap analisis data.

3.7.1. Tahap Persiapan

Persiapan penelitian diawali dengan menyusun proposal dan instrument penelitian yang disusun berdasarkan indikator tiap variabel. Setelah tersusun, masing- masing skala ini diujicobakan untuk mengetahui reliabilitas dan validitas masing- masing skala. Uji coba alat ukur penelitian dengan menggunakan Try out terpakai yang dilakukan pada Karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri, sebanyak 180 pegawai. Persiapan administrasi dilakukan dengan mengajukan permohonan izin kepada Pengelola Pascasarjana Program Studi Psikologi Universitas Medan Area dengan menunjukkan proposal penelitian yang telah disetujui oleh pembimbing tesis.

3.7.2. Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada Juli-Agustus 2023 dilakukan setelah mendapat izin dari bagian Human Resource Department di PT. Trimindo Jaya Mandiri. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2023 di PT. Trimindo Jaya Mandiri

3.7.3. Tahap Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam lima kegiatan:

- a. Mengecek kembali semua data yang telah terkumpul;
- b. Melakukan skor dan tabulasi data dari ketiga instrumen penelitian;
- c. Menyesuaikan print out dengan data yang ada dalam tabulasi;
- d. Menganalisis data dengan menggunakan jasa komputer Program *Statistical product of service solution* (SPSS 22 for Windows);
- e. Interpretasi hasil analisis.

3.8. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari subjek melalui skala ukur ditransformasi ke dalam angka-angka menjadi data kuantitatif, sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan pendekatan statistik. Ada dua hal yang dilakukan dalam cara analisis data kuantitatif dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Analisis data dalam penelitian ini adalah uji prasyarat yang meliputi uji normalitas sebaran dan uji linieritas hubungan.

- b. Uji hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan analisa regresi ganda pada hipotesis pertama dan analisa regresi sederhana pada hipotesis kedua dan ketiga.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, mengenai hubungan tipe kepribadian *big five* dan komunikasi interpersonal dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri. Didapatkan hasil bahwa pada variabel tipe kepribadian *big five personality* yang tersusun dari lima tipe kepribadian, diketahui bahwa seluruh tipe kepribadian yang memiliki hubungan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu tipe *Extraversion*, *Conscientiousness*, *Agreeableness*, *Openes to Experience* berpengaruh positif dan tipe kepribadian *Neuroticism* memiliki hubungan yang negative terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dimana tipe kepribadian paling berpengaruh terhadap OCB adalah tipe kepribadian *Agreeableness*.

Adapun dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa Tipe kepribadian *Agreeableness* berpengaruh terhadap OCB sebesar 42,5%. Tipe kepribadian *Conscientiousness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB sebesar 31,9%. Tipe kepribadian *Ekstraversion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB sebesar 29,3%. Tipe kepribadian *Neuroticism* berpengaruh *negative* dan signifikan terhadap OCB sebesar -28,6%. Tipe kepribadian *Openes to Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB sebesar 25,1%.

Faktor lain yang mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior* adalah Komunikasi Interpersonal. Berdasarkan hasil analisis dengan metode analisis regresi berganda, diketahui bahwa adanya pengaruh signifikan antara komunikasi

interpersonal dengan *organizational citizenship behavior* dilihat dari nilai koefisien korelasi $t = 4.793$ dengan $p = < 0.50$. Pada penelitian ini komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB sebesar 32,5%..

5.2. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain:

1. Saran Kepada PT. Trimindo Jaya Mandiri

Melihat ada hubungan positif antara *Big five personalty* dan Komunikasi Interpersonal dengan OCB, agar karyawan mampu meningkatkan komunikasi terhadap sesama karyawan, rekan kerja ataupun atasan, tentunya juga didukung dengan sikap saling mendukung pekerjaan karyawan di saat terdapat masalah serta lebih terbuka dengan informasi yang berkaitan.

2. Saran Kepada Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya dan diharapkan pula dapat digunakan sebagai bahan informasi, untuk instansi atau organisasi yang memiliki masalah serupa pada penelitian ini dan dapat digunakan sebagai bahan masukan perusahaan.


DAFTAR PUSTAKA

- Aldag, R. & Reschke, W. (1997). *Employee Value Added: Measuring Discretionary Effort and its Value to Organization Center for Organization*.
- Basrah, Hendryadi. 2012. Faktor yang Mempengaruhi OCB. <http://teorionline.wordpress.com/2012/03/28/faktor-yang-mempengaruhi-ocb/>. Diakses pada 21 April 2021.
- Chen, X.P., Hui, C. and Segó, D.J. (1998). The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, 83, 922-931.
- DeVito, Joseph A. (2013). *The Interpersonal Communication Book*, ed. 13. United States: Pearson Education.
- Dyahrini, Wien. 2008. Pengaruh Kepribadian Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Akademik Menurut Teori The Big Five Pada Universitas Widyatama. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi* Vol. 9 (No. 3): 1636-1647.
- Elanain, H. A. (2007). Relationship between personality and organizational citizenship behavior: Does personality influence employee citizenship? *International Review of Business Research Papers*, 3(4), 31-43.
- Emmerik, I.J.H.v dan Euwema, Martin.C. (2007). Who is offering a helping hand? Associations between personality and OCBs, and the moderating role of team leader effectiveness. *Journal of Managerial Psychology* vol 22 No. 6, pp. 530-548
- Fitriyani, Windri. 2013. Pengaruh Kepribadian dan Job Embeddedness Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan PT Hadji Kalla Makassar. Skripsi. Program S1 Manajemen Universitas Hasanuddin. Makassar.
- George, J. M. and Bettenhausen, K. (1990). Understanding prosocial behavior, sales performance and turnover: A group-level analysis in service context. *Journal of Applied Psychology*, 75, 698- 709.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Statistik Jilid 3*. Yogyakarta: Andi.
- Indarti, Sri, Susi Hendriani, dan Mutia Mahda. 2014. Pengaruh Faktor Kepribadian Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi* Vol 22 (No.1): 1-16.
- Ingarianti, Tri Muji. 2014. Hubungan Antara Kepribadian (The Big Five Factor Personality) dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan.
- Ivancevich, Konopaske, Mattison. 2006. *Perilaku Dan Manajemen Organisasi Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

- Jex, S. M. (2002). *Organizational psychology a scientist-practitioner approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Kappagoda, U.W.M.R. Sampath. 2013. The Impact of Five Factor Model of Personality on Organizational Citizenship Behavior of Non-Manual Employees in the Banking Sector in Sri Lanka. *International Journal of Research in Computer Application and Management* Vol. 3 (No.6): 168-173.
- Konovsky, M. A., and Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37(3), 656-696.
- Kreitner dan Kinicki. (2004). *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*, edisi 10. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Muchinsky, Paul M, 1993. *Psychology Applied to Work (4th Edition)*. New York Brooks/ Cole Publishing Company.
- Mahdiun, R., Ghahramani, M., & Sharif, A. R. (2010). Explanation of organizational citizenship behavior with personality. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 178-184.
- Muhammad, Arni. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Novliadi, F. (2006). Organizational citizenship behavior karyawan ditinjau dari persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan dan persepsi terhadap dukungan organisasional. *Psikologia*, 2(1), 39-46.
- Novliadi, F. (2007). *Organizational Citizenship Behavior Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan Dan Persepsi Terhadap Dukungan Organisasional*. Tesis. Universitas Gadjah Mada.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., and Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-803.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Organ, D. W., Podsakof, P. M., and Mackenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. California: Sage Publication. Pare.
- Purba, D. E., and Seniati, A. N. (2004). Pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior. *Sosial Humaniora*, 8(3), 105-111. 70 HUMANIORA Vol.5 No.1 April 2014: 62-70.
- Podsakoff, P. M., and Mackenzie, S. B. (1994). Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31(3), 351-363.

- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Paine, J., and Bachrach, D. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Purnomo, Ratno dan Sri Lestari. 2010. Pengaruh Kepribadian, Self-Efficacy, dan Locus of Control Terhadap Presepsi Kinerja Usaha Skala Kecil dan Menengah. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Vol 17 (No. 2): 144-160.*
- Robbins, S.P. (2001). *Organizational Behavior*, (9th ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P., Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Edisi 11. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Rohmah, N. (2011). “Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi interpersonal, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Negeri Sipil Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang”. Artikel Ilmiah. Program Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen. Universitas Semarang.
- Sambung, R., & Iring. (2014). Pengaruh Kepribadian Terhadap Organizational Citizenship Behaviour dengan Komitmen Organizational sebagai Variabel Intervening. *Manajemen dan Akuntansi*, 1-16.
- Shore, L. M., and Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774-780.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., and Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academic of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Williams, L. J., and Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
- Yuniwati, Tri (2012). Hubungan Kepribadian Big Five Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Petugas Pelayanan Di Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang





LAMPIRAN I

SKALA PENELITIAN

A. SKALA OCB

Petunjuk Pengerjaan Skala

Identitas Responden

Nama :

Posisi/Jabatan :

Jenis Kelamin :

KUISIONER 1

Kuisisioner 1 ini terdiri dari pernyataan yang berhubungan dengan perilaku Anda dalam bekerja di perusahaan. Anda diminta memilih jawaban yang paling sesuai dengan diri Anda. Anda dapat memilih jawaban HANYA 1 JAWABAN dari 5 kemungkinan dengan skala yang tersedia.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya selalu bersedia menggantikan pekerjaan rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sakit					
2.	Saya tidak peduli dengan rekan yang mengalami kesulitan					
3.	Saya selalu bersedia menjadi sukarelawan dalam mengerjakan sesuatu pekerjaan tanpa diminta					
4.	Saya pernah membantu rekan yang membutuhkan bantuan dengan mengharapkan imbalan					
5.	Saya selalu bersedia membantu orang lain di luar departemen ketika memiliki masalah					
6.	Saya selalu bersedia membantu proses orientasi karyawan baru tanpa diminta					

7.	Saya selalu bersedia membantu rekan kerja memecahkan permasalahan sehubungan dengan pekerjaan					
8.	Saya sering menghindar apabila ada rekan yang ingin <i>sharing</i> mengenai masalahnya dalam pekerjaan					
9.	Saya selalu bersedia membantu dengan sukarela para tamu yang membutuhkan bantuan					
10.	Saya tidak ikut campur apabila ada rekan sekelompok yang memiliki masalah dengan pimpinan					
11.	Saya merasa memiliki kewajiban untuk membantu sesama rekan					
12.	Saya tidak berkeinginan membantu rekan kerja yang sedang sibuk					
13.	Saya bersedia memberikan informasi terkait tugas dalam organisasi kepada pengurus lain yang mengalami kesulitan					
14.	Saya membiarkan rekan kerja meninggalkan pekerjaan tanpa alasan					
15.	Saya selalu bersedia membantu mengatur kebersamaan secara departemental					
16.	Saya sering memberikan saran kepada pengurus lain terkait masalah yang dialami					
17.	Saya enggan memberikan jawaban ketika ada karyawan baru bertanya mengenai pekerjaan					
18.	Saya bersedia bekerja melebihi waktu yang ditentukan					
19.	Saya enggan menghargai pendapat dan argumentasi yang tidak sepemahaman dengan saya di dalam organisasi					
20.	Saya melakukan introspeksi diri atas kepatuhan yang diberikan selama ini.					
21.	Saya sering terlambat datang ke kantor					
22.	Saya mematuhi peraturan perusahaan meskipun tidak ada yang mengawasi.					
23.	Saya selalu mengambil kelebihan waktu atau korupsi waktu istirahat					

24.	Saya selalu mengerjakan tugas dengan benar meskipun tidak ada yang mengawasi					
25.	Saya sering mengabaikan peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan					
26.	Saya selalu terlambat menyelesaikan dan menyerahkan laporan dari jadwal yang telah ditentukan oleh perusahaan					
27.	Saya tertarik untuk mengikuti perkembangan kemajuan dengan cara mencari informasi – informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan					
28.	Saya selalu mengikuti aktivitas-aktivitas di lingkungan pekerjaan					
29.	Saya selalu mempertimbangkan hal- hal terbaik untuk kemajuan perusahaan					
30.	Saya selalu mengikut perkembangan dalam lingkungan pekerjaan					

B. SKALA KPERIBADIAN *BIG FIVE***Selamat Mengerjakan & Terimakasih****Identitas Diri**

Nama :

Posisi/Jabatan :

Jenis Kelamin :

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang banyak bicara					
2	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang cenderung mencari kesalahan orang lain					
3	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang melakukan pekerjaan secara tuntas					
4	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang murung, sedih					
5	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang asli, muncul ide-ide baru					
6	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang pendiam					
7	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang suka menolong dan tidak egois terhadap orang lain					
8	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang agak ceroboh					
9	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang tenang, mampu menangani tekanan dengan baik					
10	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang ingin tahu tentang banyak hal yang berbeda					
11	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang semangat					
12	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang memancing pertengkaran dengan orang lain					
13	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang pekerja yang dapat diandalkan					
14	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang tegang					

15	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang terampil, seorang pemikir yang mendalam					
16	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang sangat antusias					
17	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang memiliki sifat pemaaf					
18	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang cenderung tidak teratur					
19	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang terlalu khawatir					
20	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang selalu berimajinasi					
21	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang agak pendiam					
22	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang mudah percaya					
23	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang agak malas					
24	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang stabil secara emosional, tidak mudah kecewa					
25	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang berdaya cipta					
26	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang memiliki kepribadian yang tegas					
27	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang dingin dan menyendiri					
28	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang tekun sampai tugas selesai					
29	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang berubah-ubah sikapnya					
30	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang bernilai artistik dan berpengalaman estetis					
31	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang pemalu, terhambat					
32	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang perhatian dan baik pada hampir semua orang					
33	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang melakukan hal-hal secara efisien					
34	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang tetap tenang dalam situasi genting					
35	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang lebih suka pekerjaan yang rutin					

36	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang ramah, mudah bergaul					
37	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang agak kasar terhadap orang lain					
38	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang membuat rencana dan menindaklanjut rencana tersebut					
39	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang mudah gugup					
40	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang senang merefleksikan diri, bermain dengan					
41	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang memiliki minat artistik					
42	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang senang membangun kerja sama terhadap					
43	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang mudah terganggu					
44	Saya melihat diri saya sebagai seseorang yang pintar dalam hal seni, musik dan sastra					

C. SKALA KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Selamat Mengerjakan & Terimakasih

Identitas Diri

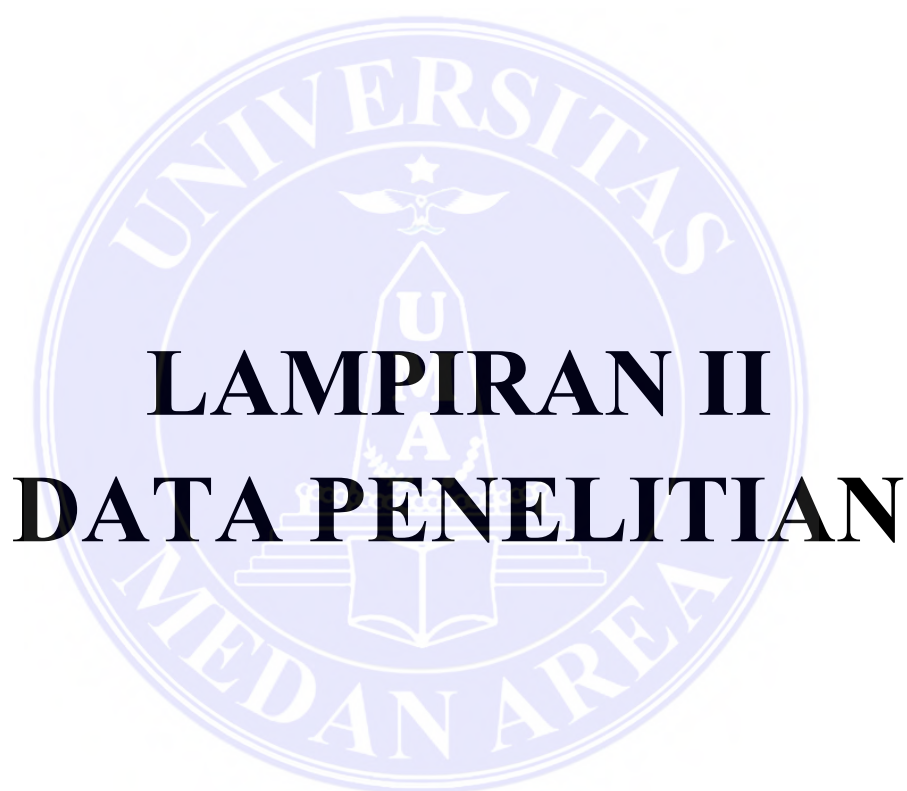
Nama :

Posisi/Jabatan :

Jenis Kelamin :

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya senang memberikan saran kepada rekan kerja yang kesulitan					
2	Saya menceritakan perasaan yang saya rasakan kepada rekan kerja					
3	Saya senang ketika ada rekan kerja yang ingin bercerita					
4	Saya bertukar pendapat dengan rekan kerja untuk menyelesaikan suatu masalah					
5	Saya memberikan semangat kepada rekan kerja yang mendapatkan revisi pekerjaan					
6	Saya menjadi pendengar yang baik ketika ada rekan kerja yang curhat					
7	Saya mengucapkan selamat kepada rekan kerja yang meraih prestasi					
8	Saya menertawakan rekan kerja yang mendapatkan hasil kerja yang buruk					
9	Saya berusaha memahami perasaan rekan kerja yang sedang menghadapi masalah					
10	Saya merasa malas bertukar cerita dengan rekan kerja					
11	Saya merasa senang jika rekan kerja menang suatu perlombaan					
12	Saya berusaha memahami keinginan rekan kerja yang berbeda dengan keinginan saya					
13	Saya selalu menjauhi rekan kerja yang ingin bercerita					
14	Saya menghargai pendapat rekan kerja yang berbeda					

15	Saya malas bercerita pada rekan kerja karena takut cerita disebar					
16	Saya menjauhi rekan kerja yang mengalami kesulitan					
17	Saya memusuhi rekan kerja yang berbeda pendapat dengan saya					
18	Saya selalu bercerita kepada rekan kerja yang saya percaya					
19	Saya memberikan ucapan selamat kepada rekan kerja yang mendapat penghargaan di tempat kerja					
20	Saya mengucapkan terimakasih kepada rekan kerja yang telah membantu saya					
21	Saya tidak percaya pada rekan kerja untuk mengerjakan tugas grup yang diberikan atasan					
22	Saya selalu menyalahkan rekan kerja yang tidak menyelesaikan project kelompok dengan baik					
23	Saya menghargai pendapat orang lain Walaupun berbeda dengan pendapat saya					
24	Saya malas memberikan tanggapan saat berdiskusi					
25	Saya malas mendengarkan rekan kerja yang tidak sependapat dengan saya					
26	Saya tidak suka melakukan aktivitas Bersama rekan kerja-rekan kerja					
27	Saya Selalu membutuhkan bantuan oranglain untuk menyelesaikan tugas					
28	Saya mengejek rekan kerja yang kalah dalam perlombaan					
29	Saya tidak membeda-bedakan rekan kerja dalam mengerjakan tugas kelompok					
30	Saya menyelesaikan tugas kelompok sesuai dengan tugasnya					



DATA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	
4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	2	
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	
3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	
4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	2	
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4

3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3			
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	3	4	3	3	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4					
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4			
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4			
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5		
4	3	4	3	3	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4		
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	4	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3													
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4												
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4										
3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5												
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4										
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4										
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4								
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4							
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	5					
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4						
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4						
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4						
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	5				
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4			
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4

4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4		
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5		
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4		
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4		
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4		

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4			
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3

4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4		
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4			
5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	3	4	3	3	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4
4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	4	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	
4	3	4	3	3	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	
4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



**LAMPIRAN III
UJI VALIDITAS
DAN RELIABILITAS**

Scale: Organizational Citizenship Behavior**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	30

Scale: Kepribadian Big Five

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	44

Scale: Komunikasi Interpersonal

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	30



LAMPIRAN IV UJI NORMALITAS DAN LINEARITAS

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		OCB	Kepribadia n	Komunikasi_ Interpersonal
N		180	180	180
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	128.71	132.50	193.53
	Std. Deviation	11.293	12.682	19.681
	Most Extreme Differences			
	Absolute	.241	.146	.133
	Positive	.241	.110	.102
	Negative	-.187	-.146	-.133
Test Statistic		.241	.146	.133
Asymp. Sig. (2-tailed)		.158 ^c	.137 ^c	.200 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

LINEARITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepribadia n * OCB	Between Groups	(Combined)	13425.367	17	789.727	1.326	.135
		Linearity	1008.922	1	1008.922	6.124	.019
		Deviation from Linearity	3416.445	2	213.528	.251	.176
	Within Groups		15365.633	162	94.850		
Total			28791.000	179			
Komunikas i_ Interperson al * OCB	Between Groups	(Combined)	31894.493	17	1876.147	1.118	.215
		Linearity	2625.880	1	2625.880	8.207	.037
		Deviation from Linearity	5268.612	16	329.288	.425	.136
	Within Groups		37440.369	162	231.113		
Total			69334.861	179			



Uji Anava
Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	54.446	6.558		8.302	.000
Ekstraversion	.590	.528	.529	3.117	.015
Agreeableness	.334	.370	.241	3.606	.000
Consientiousness	.099	.553	.057	2.180	.008
Neuroticisim	-.316	.473	-.255	-4.286	.005
Openes to Experience	.236	.288	.998	3.998	.043
Komunikasi Interpersonal	.233	.049	.405	4.793	.000

a. Dependent Variable: OCB

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	Sig. F Change
1	.469 ^a	.293	.275	10.004	.220	50.129	.003
2	.574 ^b	.425	.326	9.274	.329	87.423	.000
3	.564 ^c	.319	.315	9.348	.319	83.244	.021
4	-.471 ^d	-.286	-.237	9.991	-.222	-50.706	.005
5	.389 ^e	.251	.211	10.432	.151	31.755	.037
6	.527 ^f	.325	.293	9.712	.291	29.751	.000

a. Predictors: (Constant), Ekstraversion, Agreeableness, Consientiousness, Neuroticisim, Komunikasi interpersonal

b. Dependent Variable: OCB





PT. TRIMINDO JAYA MANDIRI

Nomor : No.028/MP3MDN/TJM/VIII/2023
 Lampiran :
 Perihal : Selesai Penelitian

Medan, 30 Juli 2023
 Kepada Yth,
 Dekan Pascasarjana Magister
 Psikologi Universitas Medan Area
 Medan

Dengan hormat,

Merujuk pada surat No. 090/SPH/F.9E/UMA/VII/2023 perihal penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Dhiya Astari
 NPM : 191804055
 No. Handphone : 081918775026
 Judul Penelitian : "Hubungan Kepribadian *Big Five* dan Komunikasi Interpersonal dengan *Organizational Citizenship Behavior* Paa Karyawan PT. Trimindo Jaya Mandiri"

Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah menyelesaikan tugas penelitian seperti judul di atas yang dilakukan di PT. Trimindo Jaya Mandiri. Selama melakukan tugas penelitian di PT. Trimindo Jaya Mandiri, mahasiswa tersebut dapat berkomunikasi dengan baik dan mampu menjalankan tugas-tugasnya dengan baik dan benar.

Demikian Surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terimakasih.

Medan, 30 Juli 2023

Hormat Saya,

Dedi Renaldi
General Manager

ALAMAT: JL. KAPTEN MUSLIM NO.67A, DWI KORA, KEC. MEDAN HELVETIA, KOTA MEDAN, SUMATERA UTARA 20118 TELEPON: (061) 42564124