

PENGARUH KEPERIBADIAN DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP PROFESIONALISME, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN KINERJA

Noviana Tursanurohmad
Staf Sumber Daya Manusia Polri
nt.nurohmad@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji model teoritis yang menggambarkan pengaruh antara Kepribadian, pengaruh dukungan organisasi terhadap profesionalisme, Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan kinerja di Polrestabes Makassar di Kota Makassar. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling yang disesuaikan dengan proporsi masing-masing fungsi. Jumlah sampel adalah 299 responden. Data dianalisis dengan menggunakan Warp PLS. Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) Kepribadian memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap profesionalisme. (2) dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap profesionalisme. (3) Kepribadian memiliki efek positif yang signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). (4) dukungan organisasi memiliki efek positif dan tidak signifikan pada Organizational Citizenship Behavior (OCB). Tetapi dukungan organisasi memiliki efek tidak langsung pada Perilaku Kewarganegaraan Organisasi melalui profesionalisme (5) profesionalisme memiliki efek positif yang signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). (6) Kepribadian tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Tetapi Kepribadian memiliki efek tidak langsung pada kinerja melalui profesionalisme dan Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB). (7) dukungan organisasi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Tetapi dukungan organisasi memiliki efek tidak langsung pada kinerja melalui profesionalisme dan Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB). (8) profesionalisme berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. (9) Organizational Citizenship Behavior (OCB) memiliki efek positif yang signifikan terhadap kinerja.

Kata kunci: Kepribadian, dukungan organisasi, profesionalisme, Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan kinerja

ABSTRACT

This study aims to examine a theoretical model that describes the influence between Personality, organizational support influence on professionalism, Organizational Citizenship Behavior (OCB) and performance at the Makassar Polrestabes in Makassar City. Data collection using questionnaires, sampling techniques using simple random sampling which is adjusted to the proportion of each function. The number of samples is 299 respondents. Data was analyzed by using Warp PLS. The results of the study prove that (1) Personality has a significant positive effect on professionalism. (2) organizational support has a significant positive effect on professionalism. (3) Personality has a significant positive effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). (4) organizational support has a positive and insignificant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). But organizational support has an indirect effect on Organizational Citizenship Behavior through professionalism (5) professionalism has a significant positive effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). (6) Personality has no significant positive effect on performance. But Personality has an indirect effect on performance through professionalism and Organizational Citizenship Behavior (OCB). (7) organizational support has no significant positive effect on performance. But organizational support has an indirect effect on performance through professionalism and Organizational Citizenship Behavior (OCB). (8) professionalism has a significant positive effect on performance. (9) Organizational Citizenship Behavior (OCB) has a significant positive effect on performance.

Keywords: Personality, organizational support, professionalism, Organizational Citizenship Behavior (OCB) and performance

Pendahuluan

Sumber daya manusia berperan besar bagi kesuksesan suatu organisasi, tidak heran jika dewasa ini banyak organisasi menyadari bahwa unsur “*manusia*” dalam organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing (Gratton, 1998: 13-14). Manusia sebagai unsur sumber daya manusia telah memberikan serta mempengaruhi kesuksesan organisasi. Kepribadian merupakan suatu pola yang relatif mendasar dari sifat, karakteristik atau watak yang memberikan konsistensi pada seseorang (Feist and Feist 2006: 85). Sementara Eysenck (dalam Suryabrata, 2006: 35) mendefinisikan kepribadian sebagai jumlah keseluruhan dari pola perilaku yang aktual dari individu yang ditentukan oleh faktor keturunan dan lingkungan.

Hasil penelitian Hsi, Chenm, Kao, (2011) menemukan bahwa kepribadian yang terwujud dalam *self efficacy* mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) individu polisi di Taiwan. Selanjutnya Ehsan *et al.* (2012) menemukan bahwa manajer harus menekankan pada perbaikan terus-menerus dalam keterampilan kepemimpinan dan kepribadian untuk membuat konsep OCB lebih efektif dalam sebuah organisasi. Sedangkan Sjahrudin *et al.* (2013) menemukan bahwa kepribadian, kepercayaan manajer dan komitmen organisasi mempengaruhi secara signifikan OCB.

Teori dukungan organisasi (OST) (Eisenberger *et al.* 1986; Shore dan Shore, 1995; Rhoades dan Eisenberger, 2002) mengatakan bahwa guna terpenuhinya kebutuhan sosio-emosional serta menilai keuntungan dari membaiknya pekerjaan, pegawai menciptakan persepsi tentang kondisi saat organisasi menghargai kontribusinya dan peduli dengan kehidupannya. Dukungan organisasi merupakan perilaku yang timbul oleh adanya perasaan sebagai “anggota” organisasi serta perasaan puas jika dapat melakukan “suatu yang lebih” pada organisasi.

Penelitian Wayne dan Shore (2003) mengemukakan bahwa persepsi yang baik terhadap dukungan organisasi menjadi prediktor atas terbentuknya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) dan perilaku yang muncul berpengaruh positif terhadap kinerja. Karyawan akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) yang baik apabila merasa bahwa dirinya didukung oleh organisasi dan menurunkan ketidak-seimbangan dalam hubungan kerja dengan berperilaku *citizenship*.

Profesionalisme digunakan untuk mengukur bagaimana para profesional melihat profesi seseorang yang tercermin dari sikap dan perilaku. Profesionalisme Kepolisian Negara Republik Indonesia dapat tumbuh besar seperti sekarang tidak lepas dari sejarah lingkup budaya POLRI yang profesional. Hasil penelitian Dinas Penelitian dan Pengembangan Mabes POLRI bekerjasama dengan PSKP UGM (1998-1999) yang menekankan pada bidang-bidang tugas kepolisian menemukan bahwa pada penegakan hukum ditemukan masih tingginya penyalahgunaan wewenang oleh aparat kepolisian dan pelanggaran hukum oleh anggota polisi mencerminkan adanya moral yang rendah; bidang keamanan ditemukan rasa tidak aman dalam masyarakat masih tinggi; bidang pelayanan ditemukan rendah kewibawaan anggota; Jati diri POLRI ditemukan indikasi tingkat profesionalisme anggota masih rendah, watak militeristik anggota masih nampak, yang berdampak pada sikap pelayanan kaku, tingkat pengetahuan anggota bintara dan tamtama rendah kreativitas kerja rendah dan kurang peluang untuk berlaku kritis hanya patuh pada atasan.

Beberapa studi empiris telah melakukan kajian tentang pengaruh profesionalisme terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dan kinerja seperti Dali dan Mas'ud (2014) yang menemukan bahwa profesionalisme auditor dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja auditor, sejalan dengan penelitian Rohaida, Zainal dan Hazlina (2012) ada enam komponen utama dan saling terkait satu sama lain yang berkaitan langsung dengan kinerja, Enam komponen diidentifikasi sebagai dimensi inti untuk kompetensi yaitu proaktif, inovatif, kerja sama tim, memimpin, pemecahan masalah, dan kompetensi teknis.

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) merupakan perilaku individual yang bebas menentukan baik tidak secara langsung maupun secara eksplisit dan diakui oleh sistem imbalan dan secara bersama akan mendorong fungsi organisasi lebih efektif dan efisien (Organ, 1990). Temuan penelitian membuktikan bahwa individu yang memperlihatkan *organizational citizenship behavior* mempunyai kinerja lebih baik serta bersedia menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi dari organisasinya (Podsakoff dan MacKenzie, 1997).

Pimpinan maupun karyawan dalam suatu organisasi telah mengetahui dampak dari perilaku diluar peran terhadap kesuksesan sebuah organisasi. Oleh karena itu sangat diperlukannya perilaku diluar peran pada karyawan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja yang melebihi perkiraan, dan berdampak pada kinerja organisasi. Cohen dan Vigoda (2000) menyoroti pentingnya *Organizational Citizenship Behaviors* untuk semua bentuk organisasi karena *Organizational Citizenship Behaviors* dapat meningkatkan efektifitas organisasi.

Pentingnya penelitian tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada lembaga kepolisian didasarkan pada kenyataan tingginya beban tugas yang dihadapi polisi pada umumnya. Seperti halnya penelitian yang dilakukan Chun (2011) yang meneliti pada kepolisian di Taiwan menemukan bahwa tingginya beban tugas di kepolisian menuntut para anggota kepolisian untuk bekerja lebih dari beban tugas seharusnya. Khusus di Polrestabes Makassar data menunjukkan bahwa masih tingginya tingkat pelanggaran maupun kriminal masih sangat tinggi. Data tingkat kriminal cenderung meningkat dari tahun ketahun dan masih banyaknya kasus yang belum terselesaikan. Pada Tahun 2011 sebanyak 4.162 kasus yang terselesaikan 2.293 kasus, kemudian tahun 2012 sebanyak 4.737 kasus yang terselesaikan 2.858 kasus. Demikian pula pada tahun 2015 sebanyak 5.236 kasus yang terselesaikan 3.324 kasus. Lebih jelasnya seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1 Data Crime Cleared selama 5 tahun terakhir di Wilayah Polrestabes Makassar

No	TAHUN	CRIME TOTAL	CRIME CLEARED
1	2011	4.162	2.293
2	2012	4.737	2.858
3	2013	4.583	3.222
4	2014	5.029	3.225
5	2015	5.236	3.324

Sumber: Indas restabes Polrestabes Makassar

Selain tingginya tingkat kriminal dan pelanggaran lain, salah aksi unjuk rasa di Kota Makassar juga tergolong sangat tinggi dan memerlukan penanganan yang lebih, data menunjukkan bahwa terjadi peningkatan dari tahun 2014 ke tahun 2015 seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2 berikut:

Tabel 1 Rekap aksi unjuk rasa di Wilayah Polrestabes Makassar

No	URAIAN	Tahun		TREND
		2014	2015	
1	Total Aksi Unras	479	689	Naik 44%
2	Dilengkapi STTP	8	1	Turun 87.5%
3	Tanpa STTP	471	688	Naik 46%
4	Aksi Damai	461	682	Naik 48%
5	Berakhir Anarkis	18	6	Turun 67%

Sumber: Indas restabes Polrestabes Makassar

Aksi unjuk rasa di kota Makassar menunjukkan peningkatan dari 479 tahun 2014 meningkat menjadi 689 aksi di tahun 2015. Berdasarkan data diatas maka di perlukan kesigapan petugas anggota kepolisian untuk bertugas setiap saat, beban tugas yang berat ini bisa di selesaikan apabila anggota kepolisian mempunyai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dimana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) bisa meningkat apabila anggota memiliki kepribadian yang baik, mendapat dukungan organisasi serta memiliki sifat profesionalisme dalam bertugas.

Tugas pokok polisi sebagai profesi mulia adalah menjadi ujung tombak dalam penegakan hukum, menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat memberi pelayanan dan pengayoman masyarakat dalam penerapannya harus berdasar pada undang-undang yang berlaku, asas legalitas dan hak azasi manusia. Hal ini berarti bahwa setiap personil anggota kepolisian dalam menjalankan tugas haruslah bertindak profesional dan mengikuti kode etik secara tegas dan ketat, sehingga terhindar dari perilaku yang dibenci masyarakat. Menurut Rahardjo yang mengatakan bahwa “perilaku polisi adalah wajah hukum sehari-hari”. Dapat diterjemahkan bahwa polisi sebagai ujung tombak dalam penegakan hukum, maka polisilah yang secara langsung menjadi contoh hukum dalam masyarakat, sedapat mungkin setiap personil kepolisian terhindar dari pelanggaran hukum, khususnya pelanggar hukum yang dilakukan anggota dalam usaha melaksanakan menegakan hukum. Dengan demikian, bilamana polisi berperilaku dengan cara-cara baik, maka wajah hukum di masyarakatpun dipandang baik namun sebaliknya jika perilaku polisi sebagai penegak hukum kotor dan korup, maka masyarakatpun akan memandang hukum sebagai sesuatu yang kotor dan kotor.

Guna mewujudkan hal tersebut, setiap personil anggota kepolisian dalam pelaksanaan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya harus senantiasa menjiwai dan menghayati etika profesi kepolisian. Sikap dan perilaku polisi harus mencerminkan etika profesi kepolisian, sehingga personil anggota kepolisian terhindar dari penyalahgunaan wewenang dan perbuatan tercela. Pembinaan sebaagai upaya meningkatkan kemampuan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang profesional dalam pelaksanaan tugas pokoknya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002. Pembinaan anggota kepolisian dilaksanakan melalui pembinaan dalam memahami etika profesi kepolisian juga dengan meningkatkan pengetahuan serta pengalaman penugasan anggota polisi secara berjenjang, berlanjut serta terpadu. Selanjutnya menurut Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002, setiap anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia diwajibkan untuk menjiwai dan menghayati etika profesi Kepolisian sehingga tercermin dan direfleksikan dalam sikap serta perilakunya dalam tugas kedinasan maupun kehidupannya di masyarakat.

Fakta menunjukkan bahwa secara umum kinerja polisi masih belum maksimal, hal tersebut ditengarai merupakan dampak dari rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dimana variabel yang dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* menurut teori dan empiris adalah kepribadian, dukungan organisasi, komitmen organisasi (*Organizational commitment*), budaya organisasi, profesionalisme, dan kepuasan kerja (*Job Satisfaction*), sehingga masih perlu dibuktikan lebih lanjut dalam penelitian ini. Penelitian ini dianggap mempunyai perbedaan dengan penelitian sebelumnya karena penelitian ini selain menggunakan pendekatan manajemen sumberdaya manusia penelitian ini juga menggunakan pendekatan psikologis, hal ini dilakukan karena penelitian ini menggunakan unit analisis anggota kepolisian. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lou dan Ruiz (2012) di Cina dan Amerika Serikat menemukan bahwa kepolisian sebagai suatu kelompok kerja mempunyai jam kerja yang terlalu berat dan tidak mengenal waktu sehingga berdampak pada fisik dan psikologis, disamping itu seorang polisi dituntut mempunyai kinerja yang baik dan ditunjang sifat profesionalisme.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah penggunaan variabel yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* Chun (2011) menggunakan variabel karakteristik motivasi kerja, *self efficacy*, dan *collective efficacy* sebagai variabel *independen*, sedangkan variabel ini menggunakan variabel kepribadian, dukungan organisasi dan profesionalisme, perbedaan ini disebabkan karena penelitian Chun (2011) menggunakan unit analisis kelompok kerja di kepolisian namun menggunakan variabel bebas *self efficacy* dan *collective efficacy* sehingga peneliti menganggap kurang pas mengukur kinerja anggota polisi. Penelitian ini menggunakan unit analisis individu anggota kepolisian dan menggunakan variabel kepribadian dan dukungan organisasi dimana kedua variabel ini peneliti anggap dapat lebih menggambarkan anggota polisi. Penelitian ini berpandangan penelitian Chun lebih menekankan pada variabel karakteristik pekerjaan dan penggunaan *self efficacy* sebagai variabel *intervening* sehingga kurang tepat untuk dijadikan variabel yang mendahului *Organizational Citizenship Behavior*, penelitian ini menganggap bahwa untuk memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seorang anggota polisi sangat perlu didukung sikap profesional sehingga seorang anggota polisi dapat menjalankan tugas apapun yang diberikan kepadanya. Pengaruh kepribadian, dukungan organisasi terhadap profesionalisme belum pernah dilakukan secara bersamaan, penelitian terdahulu menuju variabel-variabel ini secara parsial

terhadap profesionalisme maupun terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sehingga peran dalam meningkatkan kinerja tidak bisa di jelaskan sebagai suatu kesatuan, sehingga penelitian ini akan menguji model pengaruh antar variable-variabel sebagai suatu kesatuan sehingga menyumbang suatu penjelasan empirik baru pada kedua hubungan tersebut.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya selain perbedaan pada penggunaan konstruk serta pengukurannya juga pada unit analisis yang yang digunakan. Penelitian ini meneliti pengaruh variabel *Organizational Citizenship Behavior* dengan kinerja anggota/karyawan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya meneliti pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kinerja kelompok seperti yang dilakukan oleh George dan Bettenhausen (1990), Padsakoff, *et al.* (1997), yang sama-sama menemukan keterkaitan erat *Organizational Citizenship Behavior* dengan kinerja kelompok. Penelitian ini meneliti kinerja individu anggota karena tugas anggota kepolisian membutuhkan kemampuan individu yang profesional dan akhirnya diharapkan memberi citra yang baik pada kepolisian secara umum.

Berdasarkan uraian diatas maka masalah penelinyatan “Bagaimanakah meningkatkan kinerja kepolisian melalui perilaku positif para anggota dengan pokok persoalan: 1) Apakah kepribadian berpengaruh positif signifikan terhadap Profesionalisme anggota kepolisian?, 2) Apakah kepribadian berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* anggota kepolisian?, 3) Apakah kepribadian berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja anggota kepolisian?, 4) Apakah dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap profesionalisme anggota kepolisian?, 5) Apakah dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* anggota?, 6) Apakah dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja anggota?, 7) Apakah profesionalisme berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* anggota kepolisian?, 8) Apakah profesionalisme berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja anggota?, 9) Apakah *Organizational Citizenship Behavior* anggota berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja anggota kepolisian?

penelitian secara umum bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan menguji pengaruh dari kepribadian, dukungan organisasi dan profesionalisme terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) anggota kepolisian di Polrestabes Makassar sehingga berdampak kepada kinerja, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kepribadian, dukungan organisasi terhadap profesionalisme, *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja anggota kepolisian di Polrestabes Makassar.

Kepribadian (Personality)

Eysenck (1947) mendefinisikan kepribadian adalah totalitas pola perilaku oleh gen dan lingkungan, kepribadian berasal dan berkembang melalui interaksi fungsional dari ketiga sektor utama yaitu sektor konatif (karakter), sektor afektif (tempramen), dan sektor somatis (konstitusi). Schultz dan Schultz (1994) menjelaskan bahwa kepribadian adalah suatu yang unik, relatif menetap dalam aspek internal dan eksternal pada karakter seseorang yang mempengaruhi tingkah lakunya dalam situasi yang berbeda. Sementara Rivai dan Mulyadi (2012) mengemukakan bahwa kepribadian merupakan organisasi dinamis pada masing-masing psikofisik yang menentukan penyesuaian unik pada lingkungannya dan kepribadian merupakan total jumlah dari seorang individu dalam beraksi dan berinteraksi dengan orang lain, atau dapat pula dikatakan bahwa kepribadian adalah himpunan karakteristik dan kecenderungan yang stabil dan menentukan sifat umum dan perbedaan dalam perilaku seseorang. Hal ini paling sering digambarkan dalam bentuk sifat-sifat yang dapat diukur dan diperlihatkan oleh seseorang.

Atkinson *et al.* (1983) mengatakan kepribadian adalah pola perilaku dan cara berpikir khas yang dapat menentukan tingkat kemampuan penyesuaian diri seseorang dengan lingkungan sekitarnya. Selanjutnya Feist dan Feist (2002) menggambarkan kepribadian sebagai suatu pola yang relatif melekat dan nyata dalam watak, sifat atau karakteristik yang menciptakan konsistensi pada perilaku seseorang.

Eysenck menggolongkan menjadi tipe kepribadian *ekstrovert* dan tipe kepribadian *introvert*. Tipe kepribadian *ekstrovert* merupakan satu kecenderungan untuk mengarahkan kepribadian seseorang untuk lebih aktif berinteraksi dengan lingkungan *eksternal* daripada kondisi

dirinya sendiri. Ciri-ciri individu yang berkepribadian *ekstravert* cenderung berjiwa sosial, lebih aktif dalam bertindak dibanding berkontemplasi (merenung, berpikir), dan merupakan individu yang dapat mengkondisikan diri dengan motif-motif atau kejadian-kejadian eksternal (Chaplin, 2008). Tipe kepribadian *introvert* merupakan satu kecenderungan yang mengarahkan kepribadian seseorang untuk menarik diri dari kontak sosial dan minatnya lebih mengarah ke dalam pikiran-pikiran dan pengalamannya sendiri (Chaplin, 2008). Penelitian menggunakan pengukuran kepribadian Eysenck (1949) dan dikembangkan Chaplin (2001) dengan nama *the big five Personality*.

Dukungan Organisasi

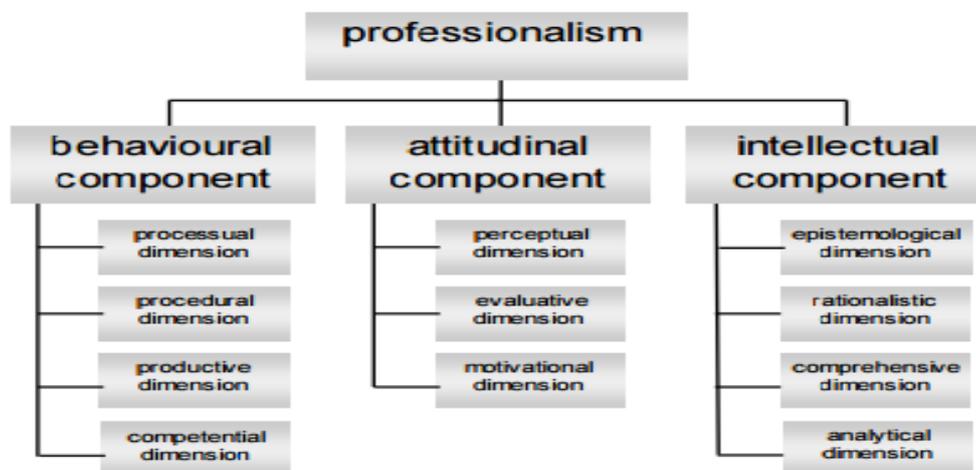
Teori dukungan organisasi (OST) (Eisenberger *et al.* 1986; Shore dan Shore, 1995; Rhoades dan Eisenberger, 2002) mengatakan bahwa untuk memenuhi kebutuhan sosio-emosional dan menilai keuntungan dari membaiknya pekerjaan pegawai menciptakan persepsi tentang kondisi saat organisasi menghargai kontribusinya dan peduli dengan kehidupannya. OS tersebut akan meningkatkan perasaan wajib pegawai untuk membantu organisasi mencapai tujuannya, komitmen afektifnya kepada organisasi, dan harapannya bahwa kinerja yang baik akan di *reward*. Teori dukungan organisasi (Eisenberger, Huntington, Hutchison dan Sowa, 1986; Shore dan Shore, 1995) menyatakan bahwa untuk menentukan kesiapan organisasi dalam *reward* kerja untuk meningkat serta memenuhi kebutuhan sosioemosional, pegawai menciptakan keyakinan global tentang kondisi saat organisasi menghargai kontribusinya dan peduli dengan kehidupannya. Tepatnya, dukungan organisasi yang dirasakan dipengaruhi oleh frekuensi, ekstrimitas, dan keseriusan pujian dan persetujuan (Blau, 1964). *Reward* lain seperti bayaran, rangking, kekayaan jabatan, dan pengaruh terhadap kebijakan organisasi, bisa mempengaruhi dukungan yang dirasakan, karena ini bisa menghasilkan evaluasi positif oleh organisasi kepada pegawai (Brinberg dan Castell, 1982).

Profesionalisme (*Professionalism*)

Konsep Profesionalisme digunakan untuk mengukur bagaimana para profesional melihat profesi seseorang yang mencerminkan sikap dan perilakunya. Hall (1968) mengatakan bahwa terjadi hubungan korelasi negatif antara sikap dan perilaku, disebut dengan perilaku profesionalisme sebagai cerminan sikap profesionalisme, dan sebaliknya (Kalbers dan Fogarty, 1995). Profesionalisme mengacu pada komitmen, sikap dan perilaku anggota profesi untuk bekerja berdasarkan standar yang maksimal dan sesuai dengan kode etik profesinya. Profesionalisme sebagai suatu konsep yang dikembangkan oleh Hall ini banyak digunakan peneliti lain untuk meneliti bagaimana orang-orang profesional memandang profesinya, yang tercermin dari sikap dan perilakunya.

Profesionalisme untuk penelitian yang lebih luas dikembangkan Evans (2013) yang menghubungkan profesionalisme dengan interpretasi yang mencerminkan perkembangan sosiologi profesi. Pengembangan ini merupakan modifikasi konseptualisasi profesionalisme tradisional klasik untuk status profesional. (Evans 2003; Bottero 2005, Noordegraaf 2007, 2013) Menjelaskan profesionalisme sebagai apa yang praktisi lakukan (dalam konteks pekerjaannya), bagaimana melakukannya, mengapa melakukannya, dan apa sikap dan komitmen yang dianutnya. Evans mendefinisikan profesionalisme sebagai enam praktik yang konsisten dengan penggambaran konseptual umum yang menjadi acuan yakni kelompok kerja spesifik; kontribusi yang mencerminkan persepsi kelompok; tujuan, status dan sifat tertentu; jangkauan dan tingkat layanan yang diberikan; keahlian khusus dalam kelompok kerja; serta kode etik umum mendasari (Evans, 2013: 484).

Evans mengidentifikasi tiga komponen penyusun utama profesionalisme: perilaku, sikap, dan intelektual. Seperti yang ditunjukkan Gambar 1.



Gambar 1 *Profesionalizm*

Sumber: Evans (2011)

Professionalisme dalam penelitian ini mengadopsi pengukuran profesionalisme Kalbers dan Forgy (1995) Sullivan (2004) dan dilengkapi dengan dimensi yang dikembangkan Evans (2011).

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Konseptualisasi OCB pertama kali digagas oleh Smith, Orga and Near (1983), berkaitan dengan kelemahan dalam sistem pengukuran kinerja pegawai, dimana Smith, Orga and Near melihat bahwa ada sejumlah perilaku pegawai di tempat kerja yang tidak jarang bernilai positif dan membantu tercapainya kinerja organisasi, namun tidak dituangkan dalam sistem penilaian kinerja formal. Ishak dan Alam (2009: 324) secara sederhana memahami OCB sebagai "*seseorang yang melakukan pekerjaan di luar apa yang dibebankan organisasi tanpa mengharapkan imbalan*", yaitu melakukan tugas-tugas melebihi dari apa yang seharusnya tanpa berharap imbalan.

Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) yang dibebankan organisasi pada setiap karyawannya. Sehingga baik-buruknya kinerja seorang karyawan dapat terlihat dari kemampuannya untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas pokok dan fungsi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya seperti yang tercantum dalam deskripsi pekerjaannya.

Foote, *et al.* (2005), menyatakan bahwa sikap dan kemurnian peran berhubungan positif dengan komitmen dan komitmen berhubungan positif dengan *conscientiousness* dan *civic virtue* (OCB). Penelitian ini menggunakan pengukuran OCB dengan memadukan dimensi yang dikemukakan oleh Organ (1988) Morrison, (1995) dengan pengukuran yang dikemukakan Padsakoff *et al.* (2009).

Kinerja Karyawan / Anggota

Menurut Robbins, (2006) kinerja merupakan wujud hasil kerja yang dilakukan seseorang. Kinerja digunakan sebagai dasar penilaian atau evaluasi dan sistem itu dapat merupakan kekuatan penting untuk mempengaruhi perilaku karyawan. Menurut Katz (1964) kinerja karyawan merupakan konstruk yang luas dan kompleks, dan terdiri dari dua aspek yang berbeda secara fundamental, yaitu kinerja dalam-peran (*in-role job performance*) sebagaimana ditentukan oleh organisasi, dan kinerja inovatif (*innovative job performance*) yang bersifat spontan. Miner (1990;197) menjelaskan bahwa kinerja terkait dengan harapan bagaimana individu dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan organisasi kepadanya. Harapan mengenai bagaimana berfungsi dan berperilaku dalam melaksanakan tugas akan menunjukkan peran langsung individu tersebut pada organisasi. Kinerja anggota POLRI sudah diatur oleh pasal 13 Undang-Undang No 2 Th. 2002 tentang Kepolisian yang meliputi "memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat". Dalam UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang POLRI, antara lain menetapkan kedudukan POLRI sebagai alat negara yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang kepolisian preventif dan represif dalam rangka sistim penegakan hukum, dengan tugas utama pemeliharaan keamanan negeri.

Enam item berfokus pada kualitas, kuantitas, dan efisiensi karyawan dikembangkan untuk mengukur kinerja tugas dasar. Tsui *et al.* (1997) menambahkan lima item yang diadaptasi dari Greenhaus, Parasuraman dan Wormley (1990) untuk mengukur kinerja yaitu berfokus pada proses, kemampuan, penilaian (dampak), akurasi, pengetahuan pekerjaan dan kreatifitas dalam menjalani tugas.

Berdasarkan pertimbangan tugas polisi sangat bervariasi, penelitian ini menggunakan ukuran kinerja yang memadukan antara kriteria Parasuraman dan Wormley (1990) dengan kriteria Gomes (2000), yakni sebagai kualitas, pengetahuan, akurasi, kreatifitas dan dampak. Kepribadian dan Dukungan organisasi Profesionalisme

Eysenck (1947) dan mengembangkan penelitian terdahulu terkait variabel kepribadian, profesionalisme dan kinerja sebagaimana penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh Dali dan Mas'ud (2014) serta Hudek *et al.* (2011) dengan menggunakan analisis regresi khirarki penelitian ini menemukan bahwa Kepribadian terbukti signifikan terhadap profesionalisme, demikian pula penelitian Dali dan Mas'ud dengan menggunakan variabel *locus of control*. Dukungan organisasi yang dirasakan (OS) mencerminkan keyakinan umum pegawai bahwa organisasinya menghargai kontribusinya dan peduli dengan kehidupannya (Rhoades dan Eisenberger, 2002). Kurtessis *et al.* (2015) yang melakukan *meta analysis* mengemukakan temuan penelitian OST umumnya sukses prediksi antededen POS (kepemimpinan, keterkaitan karyawan-organisasi, praktik sumber daya manusia, dan kondisi kerja) dan konsekuensinya (orientasi karyawan terhadap organisasi dan pekerjaan, profesionalisme, kinerja karyawan, dan kesejahteraan).

Kepribadian dengan *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja

Kepribadian yang baik dipercaya dapat meningkatkan *Organizational citizenship behaviour* seseorang. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ehsan Malik, Hafiz Kashif Iqba and Muhammad Mudasar Ghafoor (2012), Herman (2013) dan Chun-Hsi (2011) yang menemukan bahwa kualitas kepemimpinan dan kepribadian yang positif secara signifikan meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour*. Temuan penelitian menyiratkan bahwa manajer harus menekankan pada perbaikan terus-menerus dalam keterampilan kepemimpinan dan kepribadian untuk membuat konsep OCB lebih efektif dalam sebuah organisasi. Nasrullah (2014) juga menemukan bahwa kepribadian baik yang dimiliki seseorang akan meningkatkan kinerja.

Kepribadian Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja

Persepsi terhadap dukungan organisasi secara teori didasarkan pada hubungan pertukaran sosial antara pegawai dan organisasi. Hukum timbal balik yang menyatakan bahwa seseorang yang diperlakukan dengan baik oleh orang lain akan merasa berkewajiban untuk memberi balasan dengan perlakuan yang baik pula (Blau, 1964). Menurut Robbins (2015) pekerjaan dengan dukungan organisasi yang dirasakan yang kuat lebih cenderung memiliki tingkat perilaku *extra-role* yang tinggi, tingkat keterlambatan yang rendah, dan layanan lebih baik. Pegawai yang merasa mendapatkan dukungan penuh dari organisasi akan semakin mengupayakan memberikan kontribusi besar untuk dapat membantu organisasi mencapai target yang ditetapkan (Ismainar, 2015:132). Kebijakan yang diberikan organisasi meliputi keadilan, praktek pengelolaan SDM, dan adanya dukungan dari pimpinan, merupakan suatu bentuk perhatian organisasi yang nantinya akan berdampak pada keinginan anggota organisasi untuk memberikan kontribusi positif bagi organisasi dimana ia bertugas dengan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior*.

Beberapa penelitian lain telah menguji keterkaitan antara dukungan organisasi dengan *organization citizenship behaviour*. Seperti penelitian yang dilakukan Yuwen-Liu (2008), Ren-Tao (2011), Elstad (2011) dan Sheng-Hwang (2013) hasil penelitian menunjukkan bahwa umumnya dukungan organisasi (OS) yang baik akan meningkatkan *organization citizenship behavior* (OCB) dan kinerja.

Profesionalisme dengan *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja

Seperti halnya dengan kepribadian dan dukungan organisasi profesionalisme juga merupakan salah satu variabel yang berperan dalam peningkatan *organizational citizenship behaviour* dan kinerja, seperti penelitian yang dilakukan Cohen (2005) dan Kagaari (2007) yang menemukan bahwa seorang profesional mempunyai kecenderungan tidak mudah puas dengan kerjanya sehingga akan terus berusaha untuk meningkatkan kinerja. Rohaida (2012), FeiLuo (2012)

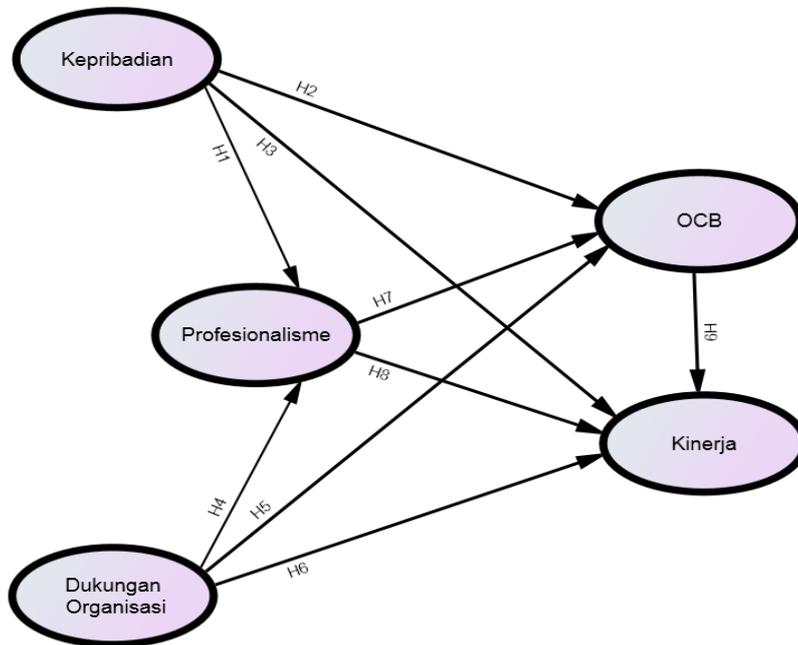
dan Nasrullah (2014) menemukan hasil bahwa semakin baik profesionalisme seseorang maka kinerja akan semakin baik pula.

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kinerja

Organization Citizenship Behavior (OCB) dapat dipahami sebagai perilaku individu yang dilaksanakan dengan sukarela (*discretionary*) untuk membantu organisasi (Organ *et al.* 2006:3). *Organization Citizenship Behavior* menunjukkan perilaku pegawai yang bersedia melaksanakan berbagai macam hal yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, meskipun hal tersebut di luar kewajiban atau ruang lingkup kerjanya (Hellriegel dan Slocum, 2007:143). Perilaku pegawai yang demikian menuntun pegawai pada upaya keras untuk dapat melaksanakan kewajibannya dalam organisasi, dimana hal ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong peningkatan kinerja yang dicapai. Konsep tersebut menunjukkan keterhubungan antara OCB dan kinerja pegawai, yang juga dibuktikan oleh temuan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh George dan Bettenhausen (1990), menemukan adanya hubungan erat antara *Organization Citizenship Behavior* dengan kinerja kelompok. Adanya perilaku *altruistic* memungkinkan sebuah kelompok bekerja secara kompak dan efektif untuk saling menutupi kekurangan sesama anggota kelompoknya. Sejalan dengan hasil penelitian Bettenhausen dan George, penelitian Padsakoff, *et al.* (1997), juga menemukan adanya keterkaitan antara *Organization Citizenship Behavior* dengan kinerja kelompok. Keterkaitan yang erat tersebut terjadi antara *Organization Citizenship Behavior* dengan hasil kerja kelompok secara kuantitas tinggi, sementara secara kualitas kerja belum ditemukan hubungannya. Demikin juga temuan penelitian yang dilakukan oleh Ren-Tao Miao (2011) serta Maharani (2012). Hasil penelitian Biswas dan Pattanaik (2005), menemukan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* berdampak yang positif terhadap kinerja individu, dan selanjutnya kinerja individu memiliki dampak positif terhadap efektifitas organisasi. Hofstede (2001) dan Mackenzie *et al.* (1993) menjelaskan bahwa beberapa dimensi dari *Organization Citizenship Behavior* seperti altruism, kesadaran nurani, dan kesadaran pegawai sesuai dengan norma dalam masyarakat kolektifitas di India. Hofstede (2001) dan Mechenzie *et al.* (1993) juga menjelaskan bahwa *Organization Citizenship Behavior* bisa membawa dampak positif terhadap kinerja individu sehingga efektivitas organisasi menjadi lebih baik.

Hipotesis

Dari uraian tersebut maka dapat dirumuskan jawaban sementara, dari penelitian ini adalah: 1) Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme anggota kepolisian di Polrestabes Makassar; 2) Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* anggota kepolisian di Polrestabes Makassar; 3) Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota kepolisian di Polrestabes Makassar; 4) Dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme anggota kepolisian di Polrestabes Makassar; 5) Dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* anggota kepolisian di Polrestabes Makassar; 6) Dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota kepolisian di Polrestabes Makassar; 7) Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* anggota kepolisian di Polrestabes Makassar; 8) Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota kepolisian di Polrestabes Makassar; 9) *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota kepolisian di Polrestabes Makassar.

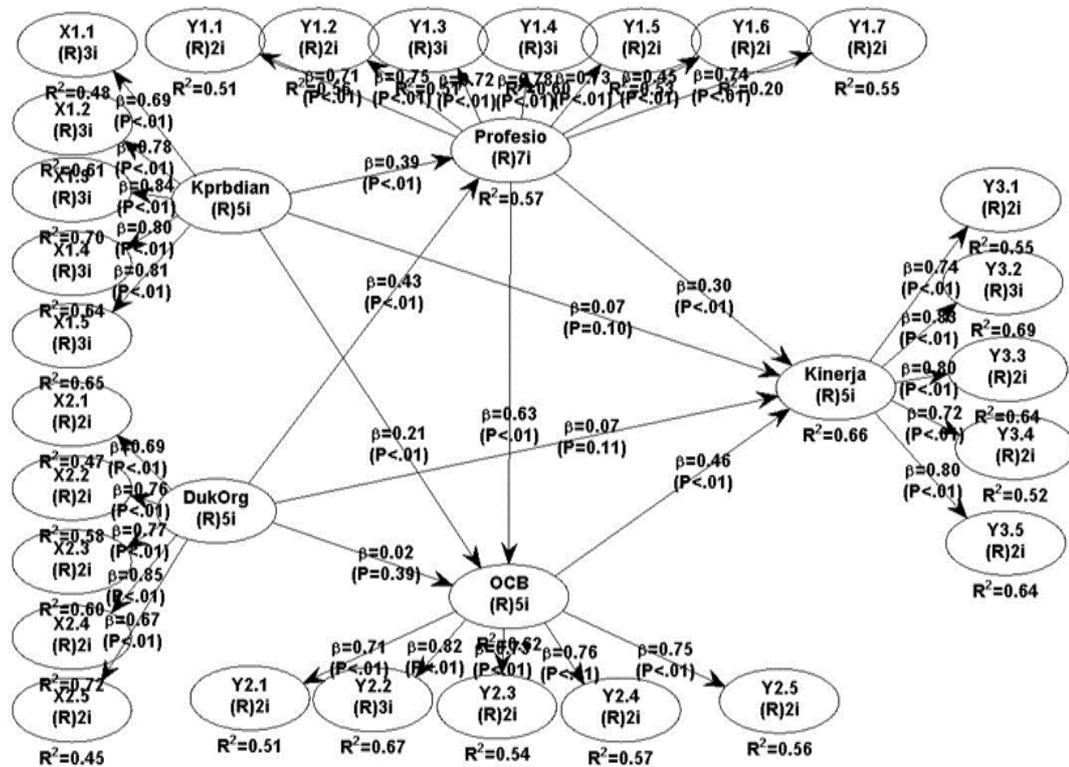


Gambar 2 Model Hipotesis
TEMUAN

Pengujian Struktural Model

Analisis SEM pada umumnya, pengujian inner model meliputi dua tahap, yaitu: (1) menguji kelayakan model (*goodness of fit*) dan (2) menguji signifikansi jalur. Pengujian koefisien jalur pada *structural model* berarti juga menguji hipotesis yang diajukan pada penelitian ini karena hipotesis yang dirumuskan tercermin pada jalur-jalur yang ada pada model. Hasil *structural model*

yang diolah dengan WarpPLS tersaji pada gambar 3.



Gambar 3 Hasil Inner Model (Original Sample Estimate)

Sumber: Output WarpPLS

Analisis SEM pada umumnya, pengujian inner model meliputi dua tahap, yaitu: (1) menguji kelayakan model (*goodness of fit*) dan (2) menguji signifikansi jalur. Pengujian koefisien jalur pada *structural model* berarti juga menguji hipotesis yang diajukan pada penelitian ini karena hipotesis yang dirumuskan tercermin pada jalur-jalur yang ada pada model. Hasil *structural model* yang diolah dengan WarpPLS tersaji pada gambar 3.

Uji goodness of fit

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar hasil model mampu menjelaskan variasi data (skor) variabel asli. Pengujian dilakukan dengan *Stone-Geisser Q Square test*. Dari *structural model* diketahui terdapat tiga variabel terikat, yaitu profesionalisme, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan kinerja, sehingga diperoleh tiga koefisien determinasi.

Tabel 4 Hasil R-Square

Persamaan	Variabel bebas	Variabel terikat	R-square
1	Kepribadian, dukungan organisasi	Profesionalisme	0,572
2	Kepribadian, dukungan organisasi, dan profesionalisme	OCB	0,619
3	Kepribadian, dukungan organisasi, profesionalisme dan OCB	Kinerja	0,665

Sumber: Output WarpPLS

Dari output PLS diperoleh nilai koefisien determinasi untuk masing-masing variabel terikat seperti disajikan pada tabel 4 di atas.

Selanjutnya berdasarkan nilai koefisien determinasi masing-masing variabel terikat Q² dicari dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1-R_1^2) (1-R_2^2) (1-R_3^2)$$

Keterangan:

R_1^2 = koefisien determinasi untuk variabel endogen profesionalisme kerja,

R_2^2 = koefisien determinasi untuk variabel endogen Kinerja

Dengan demikian:

$$Q^2 = \{1 - (1 - 0,572) (1 - 0,619) (1 - 0,665)\}$$

$$Q^2 = \{1 - 0,055\} = 0,945$$

Berdasarkan nilai koefisien determinasi dari tiga variabel terikat pada model, maka dapat diketahui *Stone-Geisser Q Square* adalah 0,945. Hasil ini menunjukkan bahwa model memiliki kelayakan yang baik, karena model mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya ditempat penelitian sebesar 94,5%, sedangkan sisanya sebesar 5,5% merupakan keterbatasan instrumen penelitian dan *error*. Nilai koefisien determinasi total tersebut termasuk tinggi, sehingga model layak diinterpretasi.

Hasil analisis dengan menggunakan WarpPLS menunjukkan bahwa model telah fit dan layak untuk digunakan untuk pengujian hipotesis. Hasil pengujian model dapat ditampilkan pada Tabel 5.20 berikut :

Tabel 5 Evaluasi Pengujian Model

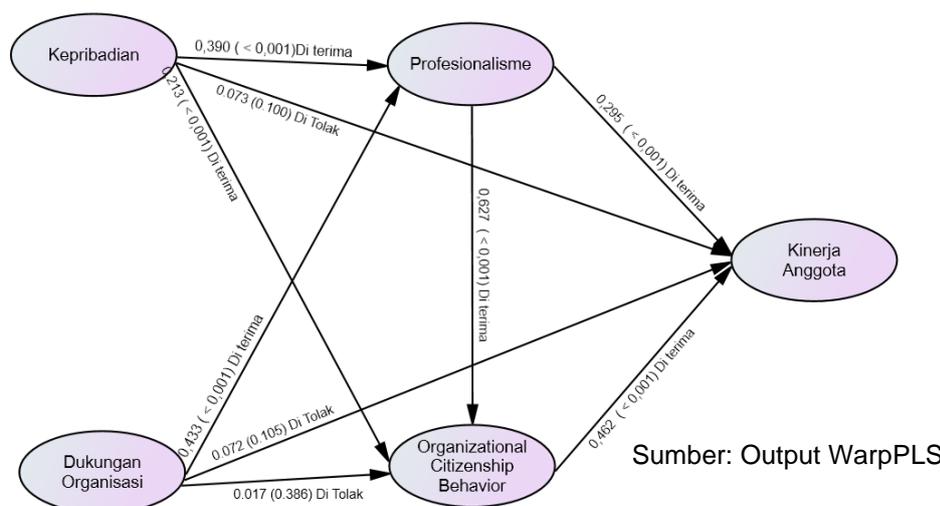
Model fit	Quality indices	Hasil Model*	Ket
APC	-	0.287, P<0.001	Baik
ARS	-	0.619, P<0.001	Baik
AARS	-	0.615, P<0.001	Baik
AVIF	acceptable if ≤ 5 , ideally $\leq 3,3$	2.346	Ideal
AFVIF	acceptable if ≤ 5 , ideally $\leq 3,3$	2.828	Ideal
GoF	small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36	0.616	Besar
SPR	acceptable if ≥ 0.7 , ideally = 1	1,000	Ideal
RSCR	acceptable if ≥ 0.9 , ideally = 1	1,000	Ideal
SSR	acceptable if ≥ 0.7	1,000	Baik
NLBCDR	acceptable if ≥ 0.8	1,000	Baik

Sumber : Output WarpPLS (Model fit and quality indices)

Berdasarkan Tabel 5. dapat disimpulkan bahwa model telah menunjukkan kesesuaian yang baik dengan fakta di tempat penelitian.

Uji Hipotesis

Ada sembilan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. Pengujian hipotesis pada analisis PLS, pada dasarnya adalah menguji signifikansi koefisien jalur yang ada pada model. Untuk menyimpulkan apakah jalur atau hipotesis penelitian terbukti, digunakan *cut-off value* nilai *p-value* < 0,05 (Sholihin, 2013). Dengan demikian, jika *p-value* pada jalur yang diuji < 0,05, maka hipotesis penelitian terbukti. Hasil Pengujian hipotesis secara keseluruhan dapat di lihat pada Gambar 4 berikut.



Gambar 4: Model Hipotesis Teruji

Dari keseluruhan model sembilan jalur yang dihipotesiskan, ada tiga jalur tidak signifikan. Hasil pengujian koefisien jalur secara rinci disajikan pada tabel 6 berikut.

Tabel 6 Hasil Pengujian Hipotesis

HIP	Variabel Independen	Variabel Dependen	Direct Effect			
			Path coefficient	SE	p-value	Keterangan
H1	Kepribadian	Profesionalisme	0,390	0,054	<0.001	Diterima
H2	Kepribadian	OCB	0,213	0,056	<0.001	Diterima
H3	Kepribadian	Kinerja	0,073	0,057	0.100	Ditolak
H4	Duk organisasi	Profesionalisme	0,433	0,054	<0.001	Diterima
H5	Duk organisasi	OCB	0,017	0,058	0.386	Ditolak
H6	Duk organisasi	Kinerja	0,072	0,057	0.105	Ditolak
H7	Profesionalisme	OCB	0,627	0,052	<0.001	Diterima
H8	Profesionalisme	Kinerja	0,295	0,055	<0.001	Diterima
H9	OCB	Kinerja	0,462	0,054	<0.001	Diterima

Sumber: Output WarpPLS

Selanjutnya, analisis model struktural juga menampilkan pengaruh tidak langsung yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel 7 berikut :

Tabel 7 Pengaruh Tidak Langsung antar Variabel

Indirect Effect					
V Independen	V Intrvening	V Dependen	Path coefficient	p-value	Keterangan
Kepribadian	Profesionalisme	OCB	0,245	<0.001	Signifikan
Kepribadian	Prof dan OCB	Kinerja	0,214	<0.001	Signifikan
Duk organisasi	Profesionalisme	OCB	0,271	<0.001	Signifikan
Duk organisasi	Prof dan OCB	Kinerja	0,136	0,009	Signifikan
Profesionalisme	OCB	Kinerja	0,290	<0.001	Signifikan

Sumber: Output WarpPLS

Berdasarkan hasil pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung maka pengaruh total variabel penelitian dapat di tampilkan pada tabel 8 berikut :

Tabel 8 Total Pengaruh antar Variabel

Total Effect				
V Independen	V Dependen	Path coefficient	p-value	Keterangan
Kepribadian	Profesionalisme	0,390	<0.001	Signifikan
Kepribadian	OCB	0,458	<0.001	Signifikan
Kepribadian	Kinerja	0,400	<0.001	Signifikan
Duk organisasi	Profesionalisme	0,433	<0.001	Signifikan
Duk organisasi	OCB	0,288	<0.001	Signifikan
Duk organisasi	Kinerja	0,333	<0.001	Signifikan
Profesionalisme	OCB	0,627	<0.001	Signifikan
Profesionalisme	Kinerja	0,585	<0.001	Signifikan
OCB	Kinerja	0,462	<0.001	Signifikan

Sumber: Output WarpPLS

Pembahasan

Pengaruh Kepribadian Terhadap Profesionalisme

Menjawab rumusan masalah dan hipotesis pertama dapat diamati dari hasil analisis path pada Tabel 6. Dari Tabel tersebut menunjukkan bahwa kepribadian mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap profesionalisme. Hal ini menunjukkan bahwa kepribadian yang baik akan semakin meningkatkan profesionalisme. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Hudek (2011) yang mengatakan bahwa kepribadian terbukti berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme. *agreeableness* dan *openness* berpengaruh negatif terhadap profesionalisme. Sementara *ekstraversi*, *conscientiousness* dan *neuroticism* berpengaruh positif terhadap profesionalisme, *agreeableness* dan *openness* menurunkan sikap profesional perawat di rumah sakit. Penelitian Hudek (2011) menekankan penting keramahan dalam pekerjaan pelayanan manusia seperti perawatan dan mengajar. Namun keramahan menurunkan tingkat profesional, karena bekerja sebagai perawat tergantung pada kecenderungan untuk membantu dan merawat pasien tertentu saja, namun diharapkan bahwa keramahan akan berhubungan dengan kinerja. Penelitian ini meneliti kepribadian sebagai suatu kesatuan dan menghubungkan terhadap profesionalisme sementara penelitian Hudek (2011) melihat pengaruh indikator-indikator kepribadian langsung terhadap profesionalisme.

Berdasarkan hasil deskripsi diperoleh gambaran bahwa pekerjaan sebagai polisi sangat menekankan pentingnya keramahan dalam pekerjaan pelayanan, apalagi kalau dikaitkan dengan tugas anggota kepolisian sebagai pelindung dan pengayom masyarakat, namun untuk kepentingan tugas maka keramahan harus disertai dengan prinsip memegang teguh kebenaran.

Fakta di tempat penelitian menunjukkan bahwa setiap pekerjaan di kepolisian harus mengikuti kode etik kepolisian namun menekankan penting keramahan dalam pekerjaan pelayanan manusia seperti halnya dengan profesi perawat dan mengajar. Namun keramahan dapat menurunkan tingkat profesional, karena bila keramahan tidak diikuti dengan prinsip berpegang pada keadilan dan kebenaran maka pelayanan bisa menimbulkan pelayanan yang pilih kasih, namun diharapkan bahwa keramahan akan berhubungan dengan kinerja.

Pengaruh Kepribadian terhadap OCB

Menjawab rumusan masalah dan hipotesis kedua dapat diamati dari hasil analisis path pada Tabel 6. Dari Tabel tersebut menunjukkan bahwa kepribadian mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil ini memberi informasi bahwa semakin baik positif kepribadian maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) semakin baik. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Chun-Hsi Vivian Chen, Rui-Hsin

Kao (2011) yang menemukan bahwa *work characteristics* berpengaruh terhadap *self efficacy* dari petugas kepolisian, *self-efficacy* juga berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* polisi, *collective efficacy* juga berpengaruh terhadap *self efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior* individu. Selain itu, Ada pengaruh karakteristik sosial, karakteristik kontekstual, dan kolektif *efficacy* pada diri *efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior*, Meskipun terdapat perbedaan dalam penggunaan variabel kepribadian dengan *self efficacy* namun bila melihat indikator yang digunakan, terlihat bahwa indikator dari *self-efficacy* semuanya masuk dalam indikator kepribadian yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Berry, *et al.* (2011) dengan menggunakan meta-analisis pada 87 sampel menemukan bahwa *conscientiousness*, *stabilitas emosional*, dan *extraversion* memiliki hubungan sama terhadap OCB dan kinerja tugas, sedangkan *openness to experience* dan *agreeableness* memiliki hubungan kuat dengan OCB daripada dengan kinerja tugas. Hasil meta-analisis mendukung gagasan bahwa ciri-ciri kepribadian merupakan prediktor penting OCB daripada kinerja tugas.

Hasil deskripsi mendukung hasil temuan ini yang menemukan bahwa kepribadian berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* anggota kepolisian di Polrestabes Makassar. Hasil ini memungkinkan terjadi karena dalam melaksanakan tugas anggota selalu berhati-hati namun tetap ramah, tetap bepegang teguh pada prinsip kebenaran, dan meyakini akan kebenarannya serta bersedia membantu atau bekerja sama dengan orang lain, teliti, hal ini tercermin dari sikap yang selalu berusaha bertindak berdasar pada kode etik kepolisian, memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi serta rapi dalam bekerja.

Pengaruh Kepribadian Terhadap Kinerja

Menjawab rumusan masalah dan hipotesis ketiga dapat diamati dari hasil analisis path pada Tabel 6. Dari Tabel tersebut menunjukkan bahwa kepribadian mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja anggota. Hal ini menunjukkan bahwa kepribadian tidak dapat secara langsung meningkatkan kinerja. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Neal Schmitt (2014) yang menyimpulkan bahwa secara umum kemampuan kognitif mampu memprediksi hasil kinerja, tergantung pada pekerjaan dan situasi. Kepribadian juga memprediksi kinerja, namun kurang maksimal untuk situasi-situasi dimana pekerjaan memerlukan analisis atau

Kepribadian tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja dalam penelitian ini, ditengarai disebabkan oleh kepribadian anggota polisi umumnya cenderung pada kutub *ekstrovert*. Dimana ciri-ciri orang dengan tipe kepribadian *ekstrovert* menurut Jung (dalam Zulkarnain dan Ginting, 2003) adalah tanggap terhadap lingkungan, pandai bergaul, memiliki *mood* yang berubah-ubah, impulsif dalam bertindak, suka kegiatan, suka perubahan, dan dapat beradaptasi dengan mudah. Eysenck mengatakan bahwa tipe *ekstrovert* bercirikan senang bergaul, mempunyai banyak teman, membutuhkan teman untuk diajak bicara, pandai mengambil kesempatan, punya rasa ingin tahu yang tinggi, mumoris dan umumnya senang perubahan. Hal ini terlihat dari hasil deskriptif variabel kepribadian menunjukkan bahwa rerata tertinggi berturut-turut adalah *agreeableness*, *conscientiousness* *extraversion*, *emotional stability* dan *terakhir openness to experience*. Kecenderungan ini dimungkinkan karena dalam proses rekrutmen anggota kepolisian selalu memperhitungkan tes kepribadian yang memang diarahkan untuk membentuk anggota yang profesional sehingga dampaknya akan mengarah pada peningkatan kinerja.

Namun kepribadian berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui profesionalisme dan *Organization Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini berarti bahwa kepribadian yang terbentuk akan mendorong sikap profesionalisme yang baik dan pembentukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan pada akhirnya berdampak pada kinerja yang semakin baik. Penelitian ini didukung oleh penelitian Berry, *et al.* (2011) Penelitian yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini dilakukan oleh Hudek (2011).

Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Profesionalisme

Menjawab rumusan masalah dan hipotesis keempat dapat diamati dari hasil analisis path pada Tabel 6. Dari Tabel tersebut menunjukkan bahwa dukungan organisasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap profesionalisme. Hasil ini memberi informasi bahwa semakin baik dukungan organisasi yang dirasakan maka akan semakin meningkatkan profesionalisme. Temuan

ini sesuai dengan hasil penelitian Kurtessis *at. All* (2015) yang melakukan meta analisis mengenai *antesenden* dan konsekuensi dari dukungan organisasi, di mana hasil penelitiannya menyatakan bahwa dukungan organisasi mendorong karyawan untuk bekerja lebih profesional dan terlibat dalam *Organizational Citizenship Behaviors*. Hasil penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Alizadeh (2013) menunjukkan terdapat korelasi yang signifikan dan positif antara dukungan organisasi dan kreativitas, kemauan untuk sukses dan risiko serta tidak ada hubungan yang signifikan antara dukungan organisasi dan toleransi. menciptakan ketenangan melalui dukungan organisasi, kreativitas, kemauan untuk sukses dan risiko akan meningkatkan kewirausahaan organisasi staf. Hasil statistik deskriptif variabel dukungan organisasi memberi gambaran bahwa responden memahami dukungan organisasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini serta telah merasakan pentingnya dukungan dari organisasi.

Fakta di tempat penelitian menunjukkan bahwa sikap dan perilaku pimpinan disiplin namun tetap memberikan perhatian pada anggota dengan pendekatan kemanusiaan, membuat anggota berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik mungkin. Hal ini sesuai dengan apa alasan responden yang mengatakan “ada perasaan malu pada diri sendiri kalau bekerja tidak maksimal, pimpinan sangat baik pada anggota”. Fakta ini memperkuat teori dukungan organisasi yang dikemukakan Blau (1964) mengatakan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan ini ditentukan oleh proses atribusi yang sama seperti yang digunakan orang untuk menentukan komitmen kepada hubungan sosial. Tepatnya, dukungan organisasi yang dirasakan dipengaruhi oleh frekuensi, ekstrimitas, dan keseriusan pujian dan persetujuan. Brinberg dan Castell, (1982) juga mengemukakan bahwa *reward* lain seperti bayaran, rangking, pengkayaan jabatan, dan pengaruh terhadap kebijakan organisasi, bisa mempengaruhi dukungan yang dirasakan, karena ini bisa menghasilkan evaluasi positif oleh organisasi kepada pegawai.

Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap OCB

Menjawab rumusan masalah dan hipotesis kelima dapat diamati dari hasil analisis path pada Tabel 6. Dari Tabel tersebut menunjukkan bahwa dukungan organisasi mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan tidak dapat secara langsung membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Ren-Tao Miao (2011) yang dengan menggunakan korelasi dan analisis regresi hirarkis, yang menunjukkan hasil korelasi positif antara dukungan organisasi dan kepuasan kerja dengan kinerja tugas, dan juga menunjukkan pengaruh positif antara dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap OCB dan kinerja.

Temuan hasil penelitian ini juga berbeda dengan hasil penelitian Sheng-Hwang Chen, *at, all* (2013) yang menemukan bahwa identifikasi organisasi dan dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap *organisational citizenship behaviour*. Begitupun dengan Elstad (2011) yang menemukan bahwa dukungan organisasi menciptakan hubungan yang baik antara pendidik dan pemimpin di sekolah yang dapat meningkatkan OCB.

Yuwen Liu (2008) menemukan dua hasil yang berbeda dimana hasil penelitiannya menemukan bahwa Dukungan organisasi (OS) berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) pada hanya pada perusahaan multinasional, sementara anak perusahaan dukungan organisasi (OS) tidak berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian ini menemukan bahwa dukungan organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui profesionalisme, hal ini berarti bahwa dukungan organisasi yang baik akan membentuk sikap profesionalisme yang akhirnya berdampak pada terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Yuwen Liu (2008) komitmen afektif bertindak sebagai mediator pengaruh antara OS dan *Organization Citizenship Behavior* (OCB) pada perusahaan multinasional, dan mediator penuh pengaruh antara OS dan *Organization Citizenship Behavior* (OCB) pada anak perusahaan. Meskipun antara penelitian ini dengan penelitian Yuwen Liu (2008) menggunakan variabel intervening yang berbeda, namun hasil penelitian memiliki kesamaan dimana Yuwen Liu (2008) menemukan bahwa dukungan organisasi (OS) tidak berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) anak perusahaan dari perusahaan multinasional yang terletak di daratan

Cina namun dukungan organisasi (OS) berpengaruh tidak langsung terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) melalui komitmen afektif.

Berdasarkan pembahasan maka hipotesis dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tidak terbukti, namun penelitian ini menemukan bahwa dukungan organisasi yang baik akan meningkatkan profesionalisme dan berdampak pada *Organizational Citizenship Behavior*.

Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja

Menjawab rumusan masalah dan hipotesis keenam dapat diamati dari hasil analisis path pada Tabel 6. Dari Tabel tersebut menunjukkan bahwa dukungan organisasi mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja anggota. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan tidak dapat secara langsung meningkatkan kinerja. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ren-Tao Miao (2011) yang mengatakan bahwa terdapat korelasi positif antara dukungan organisasi dan kepuasan kerja dengan kinerja tugas, dan juga menunjukkan terdapat pengaruh positif antara dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap OCB dan kinerja.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh langsung antara dukungan organisasi terhadap kinerja. Hal ini sangat dimungkinkan karena individu yang mendapat dukungan organisasi yang tinggi cenderung bekerja melebihi peran yang diberikan untuk membantu organisasi sebagai suatu keharusan (Meyer dan Allen, 1997). Teori dukungan organisasi mengatakan bahwa pegawai menggunakan proses atribusi yang sama seperti yang digunakan dalam hubungan interpersonal untuk mengukur penilaian organisasi. Gouldner (1960) berpendapat bahwa perlakuan yang baik akan memberikan hal positif bagi individu. Dari perspektif ini, seorang pegawai menilai tinggi perlakuan baik jika perlakuan tersebut bersifat *discretionary*, bukan hasil batasan eksternal seperti regulasi pemerintah, kontrak serikat buruh, atau upah kompetitif yang dibayar oleh atasan (Eisenberger dkk, 1986; Shore dan Shore, 1995). Berdasarkan teori tersebut maka dukungan organisasi pada dasarnya tidak berpengaruh langsung pada kinerja, dukungan organisasi yang diberikan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan sosio-emosional dan menilai keuntungan dari membaiknya pekerjaan pegawai menciptakan persepsi tentang kondisi saat organisasi menghargai kontribusinya dan peduli dengan kehidupannya, dan dengan adanya dukungan diharapkan akan berdampak pada kinerja yang baik.

Penelitian ini menggunakan variabel profesionalisme dan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel mediasi. Hal ini dilakukan atas dasar masih banyaknya sorotan yang ditujukan pada kinerja polisi, sehingga ada tuntutan pada institusi kepolisian untuk meningkatkan profesionalismenya. Fakta di institusi kepolisian khususnya di Polrestabes Makassar pimpinan senantiasa memberi arahan, dukungan maupun motivasi pada anggota polisi untuk selalu bekerja sesuai kode etik demi meningkatkan profesionalisme dan tentunya akan berdampak pada perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja. Temuan ini didukung oleh penelitian Stephen Armeli, Robert Eisenberger, Peter Fasolo, and Patrick Lynch (1998) yang menemukan bahwa adanya dukungan organisasi (OS) yang dirasakan mendorong peningkatan kinerja polisi yang diperkuat dengan terpenuhinya kebutuhan sosioemosional.

Pengaruh Profesionalisme terhadap OCB

Menjawab rumusan masalah dan hipotesis ketujuh dapat diamati dari hasil analisis path pada Tabel 6. Dari Tabel tersebut menunjukkan bahwa profesionalisme mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil ini membuktikan bahwa semakin baik profesionalisme maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) semakin baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Cohen (2005) yang menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, profesionalisme dimediasi oleh keadilan di tempat kerja pada hubungannya dengan *organization citizenship behavior*.

Hasil penelitian ini sesuai tujuan reformasi di kepolisian dalam menciptakan profesionalisme di kepolisian. Hal ini telah dirancang Tim Pokja Mabes POLRI yang menyusun langkah-langkah yang perlu diambil POLRI untuk mewujudkan profesionalisme POLRI dan jati

diri dalam perspektif reformasi melalui penyesuaian perubahan aspek struktural, aspek kultural, dan aspek instrumental, yaitu perubahan:

- a. Aspek instrumental mencakup filosofi (visi, misi dan tujuan), doktrin, kewenangan, kompetensi, kemampuan fungsi dan Iptek.
- b. Aspek struktural mencakup perubahan kelembagaan (institusi) kepolisian dalam ketatanegaraan, organisasi, susunan dan kedudukan. Dari segi kelembagaan, POLRI harus bersifat otonom dan mandiri. POLRI seyogyanya diperlakukan sebagai suatu lembaga khusus negara, yang secara administratif berkedudukan langsung di bawah Presiden, tetapi mandiri (independence) dalam pelaksanaan tugas penegakan hukum.
- c. Aspek kultural sebagai muara dari perubahan aspek struktural dan aspek instrumental, karena semuanya harus terwujud dalam bentuk dan kualitas pelayanan aktual POLRI terhadap masyarakat.

Fakta di tempat penelitian menunjukkan bahwa tingginya beban tugas di kepolisian membuat anggota polisi harus saling bahu membahu dalam menyelesaikan tugas. Kesigapan dan kesiapan setiap anggota untuk menyelesaikan tugas harus selalu ditingkatkan, koordinasi antar divisi sangat dibutuhkan. Hal ini bisa berlangsung baik apabila setiap anggota memiliki motivasi yang baik, sehingga kapanpun dibutuhkan akan selalu siap menyelesaikan tugas baik tugas yang sifatnya rutinitas maupun tugas sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. Hal tersebut tentunya mencerminkan sikap profesionalisme anggota kepolisian yang siap membantu menyelesaikan tugas dan menjaga nama baik organisasi kepolisian. Berdasarkan pembahasan tersebut maka hipotesis profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap *organization citizenship behavior* dapat dibuktikan.

Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja

Menjawab rumusan masalah dan hipotesis kedelapan dapat diamati dari hasil analisis path pada Tabel 6. Dari Tabel tersebut menunjukkan bahwa profesionalisme mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Hasil ini memberi informasi bahwa semakin baik profesionalisme yang dimiliki maka semakin meningkatkan kinerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Nasrullah Dali dan Arifuddin Mas'ud (2014) profesionalisme auditor dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja auditor, Profesionalis membutuhkan kebebasan, untuk membuat keputusan terbaik pada setiap keterlibatan auditor.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Fei Luo and Jim Ruiz (2012) dengan melakukan wawancara mendalam menemukan bahwa kepolisian sebagai suatu kelompok kerja mempunyai jam kerja yang terlalu berat dan tidak mengenal waktu sehingga berdampak pada fisik dan psikologis, disamping itu seorang polisi dituntut mempunyai kinerja yang baik. Baik tidaknya kinerja seorang polisi dipengaruhi sikap profesionalismenya. Meskipun pendekatan penelitian ini berbeda namun hasil penelitian menunjukkan persamaan yakni profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja.

Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Siti Rohaida, Mohamed Zainal dan Noor Hazlina Ahmad (2012) menyimpulkan ada enam komponen utama yakni proaktif, inovatif, kerja sama tim, memimpin, pemecahan masalah, dan kompetensi teknis dan saling terkait satu sama lain berkaitan langsung dengan kinerja. Meskipun Siti Rohaida, Mohamed Zainal dan Noor Hazlina Ahmad (2012) tidak menyatakan bahwa profesionalisme berperan pada peningkatan kinerja, namun melihat enam komponen yang dimaksudkan itu sangat identik dengan indikator profesionalisme, berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini dianggap mendukung penelitian terdahulu.

Fakta ditempat penelitian menunjukkan bahwa seorang anggota polisi selalu siap menjalankan tugas, memiliki semangat dan motivasi demi kemajuan institusi kepolisian, berpegang pada kode etik kepolisian, selalu berusaha menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diembannya. Berdasarkan hasil penelitian dan fakta di tempat penelitian maka hipotesis profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja dapat dibuktikan.

Pengaruh OCB Terhadap Kinerja

Menjawab rumusan masalah dan hipotesis kesembilan dapat diamati dari hasil analisis path pada Tabel 6. Dari Tabel tersebut menunjukkan bahwa *organization citizenship behavior*

mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Hasil ini memberi informasi bahwa semakin baik *Organization Citizenship Behavior* maka semakin meningkatkan kinerja. *Organization Citizenship Behavior* menunjukkan perilaku pegawai yang bersedia melaksanakan berbagai macam hal yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, meskipun hal tersebut diluar kewajiban atau ruang lingkup kerjanya (Hellriegel dan Slocum, 2007:143). Perilaku pegawai yang demikian menuntun pegawai pada upaya keras untuk dapat melaksanakan kewajibannya dalam organisasi, dimana hal ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong peningkatan kinerja yang dicapai. Konsep tersebut menunjukkan keterhubungan antara OCB dan kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian yang dilakukan Ahmad sami dan Vivin Maharani (2012) OCB otomatis mempengaruhi kinerja pekerjaan dosen dosen di UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang Jawa Timur Indonesia. yang juga dibuktikan oleh temuan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh George dan Bettenhausen (1990), menemukan adanya hubungan erat antara *Organization Citizenship Behavior* dengan kinerja kelompok.

Hasil penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Tehran *et al.* (2013) yang menunjukkan bahwa tiga dimensi OCB yang terdiri dari *altruism, work ethics, sportmanship*, dan *civic behavior* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Sementara *courtesy* dan perhatian tidak berpengaruh pada kinerja. Meskipun penelitian ini tidak menguji pengaruh dimensi dari *Organization Citizenship Behavior* terhadap kinerja, namun hasil dekriptif dan loading faktor menunjukkan adanya kesamaan. Baik nilai loading maupun statistik deskriptif memperlihatkan dua indikator tersebut memiliki nilai terendah. Hofstede (2001) dan Mackenzie *et al.* (1993) menjelaskan bahwa beberapa dimensi dari *Organization Citizenship Behavior* seperti *altruism*, kesadaran nurani, dan kesadaran pegawai sesuai dengan norma dalam masyarakat kolektifitas di India. Hofstede (2001) dan Mechenzie *et al.* (1993) juga menjelaskan bahwa *Organization Citizenship Behavior* bisa membawa dampak positif terhadap kinerja individu sehingga efektivitas organisasi menjadi lebih baik.

Implikasi Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bergerak pada ranah keilmuan manajemen sumber daya manusia (MSDM), dan lebih khusus membahas studi perilaku. Penelitian ini dibangun berdasarkan sebuah model teoritis antara kepribadian, dukungan organisasi, profesionalisme, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja, dimana model ini selanjutnya telah diuji secara empiris pada anggota kepolisian Polrestabes Makassar. Sembilan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini bersumber dari beberapa teori. Berikut ini literatur teoritik yang mendukung penelitian ini, termasuk dalam pengukuran konstruk (variabel, Dimensi dan indikator).

Teori kepribadian: Eysenck, (1947); Jung (1966); Atkinson *et al.* (1983); Costa dan McCrae (1992); Schultz (1994); Engel, (1995); McCrae, *et al.* (1998); Feist dan Feist (2002); Rivai dan Mulyadi (2012).

Teori dukungan organisasi: Blau, (1964); Eisenberger *et al.* (1986); Shore dan Shore, (1995); Rhoades dan Eisenberger, (2002).

Teori profesionalisme: Legge dan Exley (1975); Longman, (1987); Philips (1991); Kalbers dan Fogarty, (1995); Badudu (2003); Evans (2013). Teori *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Organ, (1988); William dan Anderson (1991); Van Dey *et al.* (1994); Morrison, (1995); Kandula, (2005); Barling dan Cooper, (2008); Padsakoff *et al.* (2009).

Teori kinerja: Katz (1964); Miner (1990); Parasuraman dan Wormley (1990); Borman and Motowidlo, (1993); Motowidlo and Van Scotter, (1994); Gomes (2000); Mangkunegara, (2001); Russel (2001); Robbins, (2006)

Secara keseluruhan hasil pengujian hipotesis memerlukan 6 (enam) pengaruh signifikan dan 3 (tiga) pengaruh tidak signifikan. Selanjutnya keterkaitan hasil pengujian hipotesis dibandingkan dengan teori dan penelitian-penelitian terdahulu.

Implikasi teoritis dari hubungan kausal antara konstruk atau variabel laten tersebut secara terperinci dijelaskan sebagai berikut:

- 1 Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme. Hal ini menunjukkan bahwa kepribadian yang baik akan semakin meningkatkan profesionalisme. Kepribadian yang berhati-hati namun tetap ramah, tetap bepegang teguh pada prinsip kebenaran, dan meyakini

akan kebenarannya serta bersedia membantu atau bekerja sama dengan orang lain, sikap yang selalu bertindak berdasar pada kode etik kepolisian, memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi serta rapi dalam bekerja akan memunculkan motivasi dalam diri untuk bekerja sesuai dengan tanggung jawab.

2. Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil ini memberi informasi bahwa semakin baik positif kepribadian maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) semakin baik. Setiap anggota melaksanakan tugas selalu berhati-hati namun tetap ramah, tetap berpegang teguh pada prinsip kebenaran, dan meyakini akan kebenarannya serta bersedia membantu atau bekerja sama dengan orang lain, teliti, hal ini tercermin dari sikap yang selalu berusaha bertindak berdasar pada kode etik kepolisian, memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi serta rapi dalam bekerja.
3. Kepribadian berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja anggota. Namun kepribadian berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui profesionalisme juga melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini berarti bahwa kepribadian yang cenderung pada tipe *ekstrovert* akan mendorong sikap profesionalisme yang baik dan pembentukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan pada akhirnya berdampak pada kinerja yang semakin baik. Big Five Model yang merupakan ciri-ciri kepribadian dan digunakan dalam penelitian ini terbukti merupakan prediktor penting OCB daripada kinerja tugas.
4. Dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme. Hasil ini memberi informasi bahwa semakin baik dukungan organisasi yang dirasakan maka akan semakin meningkatkan profesionalisme. Dukungan organisasi berupa pemberian saran dan arahan, memberi bantuan, memberi pujian dan mendengarkan masalah dan memberi perhatian mendorong peningkatan profesionalisme anggota kepolisian. Adanya dukungan yang diberikan organisasi melalui pimpinan membuat anggota kepolisian merasa keberadaannya sebagai anggota polisi penting dan mendapat perhatian sehingga anggota selalu berusaha bekerja maksimal atas tanggung jawab yang diembannya.
5. Dukungan organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Namun dukungan organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui profesionalisme. Hasil ini memberi informasi bahwa meskipun dukungan organisasi merupakan hal yang penting dalam pembentukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) individu dalam suatu organisasi, namun dukungan organisasi tersebut tidak memberi dampak yang baik apabila tidak diiringi dengan sikap profesionalisme.
6. Dukungan organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja anggota. Namun dukungan organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui profesionalisme dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini berarti bahwa meskipun dukungan organisasi merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kinerja, namun dukungan organisasi tersebut tidak memberi dampak yang baik pada kinerja apabila tidak diiringi dengan sikap profesionalisme yang baik dan pembentukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
7. Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil ini memberi informasi bahwa semakin baik profesionalisme maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) semakin baik. Profesionalisme tercermin dari sikap seseorang dalam menjalankan profesinya sehingga memunculkan motivasi dalam diri untuk bekerja sesuai dengan tanggung jawab. Motivasi profesi merupakan salah satu komponen terwujudnya profesionalisme di kepolisian, motivasi profesionalisme yang baik akan mendorong seseorang untuk afiliasi komunitas profesional sehingga dedikasi pada profesionalisme akan semakin baik, bekerja sesuai kode etik harus didukung keahlian khusus sehingga meningkatkan rasa percaya diri dalam menyelesaikan tugas.
8. Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik profesionalisme yang dimiliki maka semakin meningkatkan kinerja. Baik tidaknya kinerja seorang polisi di pengaruhi sikap profesionalismenya. Sikap individu yang selalu siap menjalankan tugas, memiliki semangat dan motivasi demi kemajuan institusi,

berpegang pada kode etik, selalu berusaha menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diembannya seefektif dan sebaik mungkin.

- 9 *Organization citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *organization citizenship behavior* maka semakin meningkatkan kinerja. *Organizational Citizenship Behavior* yang direfleksikan dari loyalitas kepatuhan, sikap sportif, courtesy (kebaikan) dan partisipasi merupakan dasar *Organizational Citizenship Behavior* di kepolisian. Loyalitas yang tercermin dari rasa bangga dan sikap menjaga nama baik organisasi merupakan indikator utama dalam mewujudkan *Organizational Citizenship Behavior* di kepolisian. Selain loyalitas yang tinggi, *Organizational Citizenship Behavior* semakin baik apabila didukung sikap kepatuhan sehingga bersedia bekerja sebaik mungkin meskipun tanpa pengawasan, secara mental siap bekerja apabila tiba ditempat tugas, sikap sportif yang bersedia mengakui kesalahan, sehingga mendorong perilaku tidak melakukan kesalahan yang sama secara berulang. membantu rekan yang mengalami kesulitan juga sangat baik dalam meningkatkan efektifitas organisasi.

Implikasi Manajerial

Pada tataran manajerial temuan penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting yaitu :

1. Kepribadian signifikan berpengaruh terhadap profesionalisme dan *Organizational Citizenship Behavior*. Fakta menunjukkan bahwa tidak ada dua orang yang persis sama. Selain berbeda satu sama lain, manusia juga mempunyai kesamaan dengan yang lainnya. Penggolongan kepribadian dapat dilakukan berdasarkan kesamaan karakteristik sifat tertentu yang paling menonjol. Eysenck menggolongkan kepribadian menjadi dua yakni tipe kepribadian *ekstrovert* dan kepribadian *introvert* Kepribadian dalam penelitian ini menggunakan lima indikator yakni *extraversion, agreeableness, emotional stability openness to experience* dan *Conscientiousness*. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa anggota kepolisian di Polrestaes Makassar cenderung memiliki tipe kepribadian *ekstraver* namun masih memiliki tipe kepribadian *introvert*. Implikasinya pengambil kebijakan di kepolisian kedepannya perlu mempertimbangkan melakukan tes kepribadian yang baik, dengan tipe kepribadian yang lebih dominan *ekstraver*, maka profesionalisme anggota kepolisian akan lebih baik demikian pula dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dan dampaknya tentunya kinerja kepolisian akan lebih baik.
2. Dukungan organisasi berpengaruh terhadap profesionalisme. Dukungan organisasi yang dirasakan dipengaruhi oleh frekuensi, ekstrimitas, dan keseriusan pujian dan persetujuan (Blau, 1964). Reward lain seperti bayaran, rangking, pengkayaan jabatan, dan pengaruh terhadap kebijakan organisasi, bisa mempengaruhi dukungan yang dirasakan, dan menghasilkan evaluasi positif organisasi kepada pegawai. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang diberikan melalui pimpinan sudah baik dan dipertahankan. Dukungan organisasi yang baik lebih diarahkan pada peningkatan profesionalisme anggota. Memberian saran, bantuan danmendengarkan masalah anggota harus terus dilakukan dan ditingkatkan. Memberi pujian dan penghargaan atas prestasi anggota perlu mempertimbangkan prestasi yang dicapai seta dampak yang ditimbulkan, karena kesalahan dalam pemberian pujian dan penghargaan justru akan memberi dampak yang kurang baik pada tercapainya profesionalisme.
3. Profesionalisme berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja. Profesionalisme sebagai kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar dan juga komitmen dari para anggota dari sebuah profesi untuk meningkatkan kemampuan. Selain kepribadian dan dukungan organisasi, profesionalisme dapat terwujud jika ditunjang oleh kompetensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik profesionalisme maka akan semakin meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja. Pengambil kebijakan di kepolisian perlu memberikan perhatian pada peningkatan kompetensi anggota melalui pelatihan kepolisian. Deskripsi responden menunjukkan dari 17,5% responden yang telah bekerja diatas 20 tahun ternyata hanya 2,3% yang telah mengikuti pelatihan kepolisian sebanyak empat kali.
4. *Organization citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja. *Organization Citizenship Behavior* menunjukkan perilaku pegawai yang bersedia melaksanakan berbagai macam hal yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, meskipun hal tersebut di luar kewajiban

atau ruang lingkup kerjanya. Pengambil kebijakan di kepolisian perlu meningkatkan *Organization Citizenship Behavior* anggota. Hasil penelitian ini dan beberapa peneliti terdahulu menemukan adanya hubungan erat antara *Organization Citizenship Behavior* dengan kinerja individu maupun kelompok.

Kesimpulan

Menjawab persoalan penelitian sebagaimana telah dirumuskan dalam bab I dan dengan memperhatikan hasil-hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian sebagaimana telah dikemukakan dalam bab V, penelitian ini mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepribadian berpengaruh positif signifikan terhadap profesionalisme. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepribadian maka profesionalisme semakin baik. kepribadian yang berhati-hati namun tetap ramah, tetap bepegang teguh pada prinsip kebenaran, dan meyakini akan kebenarannya serta bersedia membantu atau bekerja sama dengan orang lain, teliti, hal ini tercermin dari sikap yang selalu berusaha bertindak berdasar pada kode etik kepolisian, mempunyai rasa tanggung jawab tinggi serta rapi dalam bekerja
2. Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini berarti bahwa semakin baik kepribadian maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) semakin baik. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh informasi bahwa anggota kepolisian di Polrestabes Makassar cenderung memiliki tipe kepribadian *ekstraver* namun masih memiliki tipe kepribadian *introvert*. Hal tersebut terlihat dari deskriptif yang memperlihatkan bahwa *agreeableness* adalah indikator yang memiliki nilai rerata tertinggi diikuti *conscientiousness*, *extraversion*, *emotional stability*, *openness to experience*.
3. Kepribadian berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja. Hal ini berarti bahwa kepribadian tidak dapat secara langsung meningkatkan kinerja. Namun kepribadian berpengaruh terhadap kinerja melalui profesionalisme dan peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil ini berarti bahwa kepribadian yang terbentuk akan mendorong sikap profesionalisme yang baik dan pembentukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan pada akhirnya berdampak pada kinerja yang semakin baik.
4. Dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap profesionalisme. Hal ini berarti bahwa semakin baik dukungan organisasi yang dirasakan maka semakin meningkatkan profesionalisme. Dukungan organisasi yang dirasakan menimbulkan perasaan dalam diri bahwa organisasi menghargai dan membutuhkan keberadaan anggota. Dukungan organisasi yang dirasakan dipengaruhi oleh frekuensi, ekstrimitas, dan keseriusan pujian dan persetujuan sehingga dapat meningkatkan profesionalisme.
5. Dukungan organisasi tidak berpengaruh terhadap peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil ini berarti bahwa dukungan organisasi yang dirasakan tidak dapat secara langsung membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Namun dukungan organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui profesionalisme. Hal ini berarti bahwa dukungan organisasi yang baik akan membentuk sikap profesionalisme yang akhirnya berdampak pada terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dukungan organisasi yang diberikan pimpinan dan dirasakan anggota kepolisian di Polerstabes Makassar lebih diarahkan pada peningkatan profesionalisme anggota, hal ini terlihat dari adanya rutinitas apel setiap hari dimana pimpinan memberi saran, arahan guna peningkatan sikap profesionalisme anggota dan tentunya harapannya akan akan meningkatkan kinerja anggota.
6. Dukungan organisasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja. Hal ini berarti bahwa dukungan organisasi yang yang dirasakan tidak dapat secara langsung meningkatkan kinerja. Namun dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja melalui profesionalisme dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini berarti bahwa dukungan organisasi yang dirasakan anggota akan mendorong sikap profesionalisme yang baik dan pembentukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan selanjutnya berdampak pada peningkatan kinerja.
7. Profesionalisme berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan *Organizational*

Citizenship Behavior (OCB). Hasil ini berarti bahwa semakin baik profesionalisme maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) semakin baik. Profesionalisme dapat tercermin dari sikap seseorang dalam menjalankan profesinya sehingga memunculkan motivasi dalam diri untuk bekerja sesuai dengan tanggung jawab. Tingginya beban tugas dikepolisian membuat anggota polisi harus saling bahu membahu dalam menyelesaikan tugas. Kesiapan dan kesiapan setiap anggota untuk menyelesaikan tugas harus selalu ditingkatkan. Koordinasi antar divisi sangat dibutuhkan.

8. Profesionalisme berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Hal ini berarti bahwa semakin baik profesionalisme yang dimiliki maka semakin meningkatkan kinerja. Anggota polisi selalu siap menjalankan tugas, memiliki semangat dan motivasi demi kemajuan institusi kepolisian, berpegang pada kode etik kepolisian, selalu berusaha menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diembannya.
9. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Hal ini berarti bahwa terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam diri anggota akan meningkatkan kinerja anggota. *Organizational Citizenship Behavior* yang direfleksikan dari loyalitas kepatuhan, sikap sportif, *courtesy* (kebaikan) dan partisipasi merupakan dasar *Organizational Citizenship Behavior* di kepolisian. Loyalitas yang tercermin dari rasa bangga dan sikap menjaga nama baik organisasi merupakan indikator utama dalam mewujudkan *Organizational Citizenship Behavior* di kepolisian. *Organizational Citizenship Behavior* sangat baik dalam meningkatkan efektifitas organisasi sehingga kinerja akan semakin meningkat.

Saran Bagi Praktisi

Beberapa saran dari hasil penelitian ini yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan oleh pengambil kebijakan di institusi kepolisian, sebagai berikut:

1. Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap profesionalisme dan *Organizational Citizenship Behavior*. Temuan ini memberikan informasi bahwa untuk mewujudkan anggota polisi yang profesional dan berperilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) maka institusi polisi perlu memperhatikan kepribadian para anggotanya. Disarankan pada institusi kepolisian dalam penerimaan anggota baru kedepannya agar lebih memperhatikan aspek kepribadian. Tes kepribadian lebih di tekankan untuk menyeleksi calon anggota yang cenderung memiliki tipe kepribadian *ekstraver*. Sementara pelatihan kepribadian yang diberikan pada anggota lebih di tekankan pada peningkatan Extraversion, agreeableness, conscientiousness
2. *Emotional stability* perlu mendapat perhatian khusus dari pimpinan di kepolisian. Kepribadian yang temperamental, emosional, sadar diri dari anggota polisi perlu di kendalikan dengan cara pemberian pelatihan mengelola emosi dan pengendalian diri karena perbedaan mendasar yang harus dimiliki oleh anggota polisi dengan masyarakat adalah kemampuan anggota polisi membedakan antara gap antara apa yang di ketahui dan apa yang di kerjakan. Anggota Polisi sebagai pelindung dan pengayom masyarakat masyarakat militer mempunyai potensi perselisihan dan pertikaian disebabkan tabiat masyarakatnya dan sasaran-sasaran yang hendak direalisasikan.
3. Dukungan organisasi secara langsung tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Namun dukungan organisasi berpengaruh terhadap peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara tidak langsung melalui profesionalisme. Berdasarkan hasil tersebut maka disarankan pada pimpinan di kepolisian agar lebih jeli dalam memberi dukungan pada anggotanya. Pimpinan di kepolisian dalam memberi dukungan lebih ditekankan pada pemberian saran dan arahan untuk menyelesaikan masalah, memberi bantuan atas masalah yang dihadapi pada anggota, memberi pujian dan penghargaan pada anggota yang berprestasi, dan memberikan perhatian yang positif pada anggota akan meningkatkan profesionalisme anggota kepolisian dan pada akhirnya berdampak pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) maupun pada kinerja.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme berpengaruh terhadap peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil ini memberi

informasi bahwa meningkatkan kinerja kepolisian melalui perilaku positif para anggota dapat terwujud apabila ditunjang dengan sikap yang profesional anggota. Disarankan pada pimpinan dan pengambil kebijakan di kepolisian agar lebih fokus dalam meningkatkan profesionalisme anggota, karena dengan sikap profesionalisme yang tinggi maka kinerja juga semakin tinggi. Pendidikan dan pelatihan lebih ditingkatkan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan anggota dalam menyelesaikan tugas. Meningkatkan kompetensi dan kemampuan anggota melalui pendidikan kepolisian.

Saran Peneliti Berikutnya

Sebagaimana penelitian-penelitian sebelumnya yang selalu memberikan rekomendasi kepada penelitian lanjutan, penelitian ini juga memberikan ruang kepada penelitian lain untuk melakukan penelitian lanjutan. Saran yang diberikan kepada penelitian lanjutan baik terkait dengan pengembangan substantif maupun perbaikan metode, sebagai berikut:

1. Penelitian ini membuktikan bahwa kepribadian berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). maka penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan mengkaji bagaimana metode pembentukan kepribadian anggota kepolisian agar cenderung pada tipe kepribadian *ekstraver*.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini terbukti dukungan organisasi tidak mempunyai pengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di kepolisian, maka penelitian selanjutnya dapat menindak lanjuti penelitian ini dengan mengembangkan pengukuran dukungan organisasi yang ada di kepolisian melalui metode *Focus Group Discussion* (FGD).
3. Penelitian ini menemukan bahwa profesionalisme merupakan variabel utama dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja di kepolisian. Kepribadian dan dukungan organisasi berpengaruh terhadap profesionalisme, namun kontribusi masih relatif kecil, sehingga penelitian lanjutan perlu dilakukan dengan mengembangkan indikator dalam mengukur variabel-variabel yang diteliti, ataupun dengan mengembangkan variabel independen, misalnya kecerdasan spiritual.

DAFTAR PUSTAKA

- Ackfeldt, Anna L. and Coote, Leonard V. 2000. An Investigation Into The Antecedents of *Organizational Citizenship Behaviors* ANZMAC 2000. *Visionary Marketing for the 21st Century: Facing the Challenge* 217.
- Aldag, Ray., REschke, Wayne. 1997. *Employee value added*, New York, Center for Organizational Effectiveness Inc.
- Allen, M. W and Brady, R. M. 1997. Total Quality Management, Organizational Commitment, Perceived Organizational Support and Intraorganizational Communication. *Management Communication Quarterly*, Vol. 10:316-341.
- Alotaibi, Adam G. 2001. Antecedents of *Organizational Citizenship Behavior* A Study Public of Public Personnel in Kuwait, *Public Personnel Management*; Fall 2001; 303, ABI/Inform Research p.363.
- Asgari, Ali., Silong, A. D. Ahmad, A and Samah, B. A. 2008. The Relationship Between Organization Characteristic, Task Characteristic, Cultural Context and *Organizational Citizenship Behaviors*, *European journal of Economics, Finance and Administrative Sciences* ISSN 1450-2275 Issue 13.
- Augusty, Ferdinand (2005). *Structural Equation Model Dalam Penelitian Manajemen*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen, Seri Pustaka Kunci*. 08/2006, BP Undip. ISBN 979-704-254-5.
- Barrick, M. R., and Mount, M.K. 1991. The Big Five *Personality* Dimensions and Job Performance: A meta analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- Becker, B. E., and Gerhart., B. 1996. The Impact of Human Resource Management on Organizational Performance: Progress and Prospects. *Academy of Management Journal*, 39, 779-801.
- Begum, Noorjahan, 2005. The Relationships Between Social Power and *Organizational Citizenship Behavior*: The Meditational Role of Procedural Justice, Organizational Commitment, and Job Satisfaction in Context of A private Commercial Bank in Bangladesh *Independent University*, Bangladesh.
- Benjamin, A. (2012). The Influence of Affective Commitment on Citizenship Behavior and Intention to Quit among Commercial Banks' Employees in Nigeria. *Journal of Management and Sustainability*, 2(2), 54-68. Berry, Christopher M. at all (2011) "The Five-Factor Model of *Personality* Traits and *Organizational Citizenship Behaviors*: A Meta-Analysis" *Journal of Applied Psychology* 2011, Vol. 96, No. 6, 1140-1166
- Bettenhausen George JM, K. (1990). Understanding prosocial behavior, sales performance, and turnover: A Group level analysis in a service context. *Journal of Applied Psychology*, 75, 698-709
- Bettenhausen. George, M., Reed, T. F., Ballard, K. A., Colin, J., Fielding, J. (1993). Contact with AIDS patients as a source of work-related distress; Effect of organizational and social support. *Academy of Management Journal*, 36, 157-171.
- Blau, P. M. 1964. *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiliey & Sons.
- Bogler, Ronit dan Somech, Anit. 2004. Influence of Teacher Empowerment Teacher's Organizational Commitment, Professional Commitment and *Organizational Citizenship Behavior* in Schools, *Teaching and Teacher Education*, 277-289.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., and Bloodgood, J. M. 2002. Citizenship Behavior and The Creation of Social Capital in Organizations. *Academy of Management Review*, 27, 505-522.

- Bolon, Douglas, S, 1997. *Organizational Citizenship Behavior Among Hospital Employees: A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organization Commitment*, *Hospital & Health Services Administration*; Summer 1997; 42, 2; ABI/INFORM Research pg.221.
- Bottero, W. (2005) Interaction distance and the social meaning of occupations, *The Sociological Review*, 53 (s2), 56-72.
- Borman, W. C., and Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco: CA: Jossey-Bass.
- Bryson, J. M., 2003. *Strategic Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*, Edisi ke-1, M. Miftahuddin, Cetakan ke-5, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Caldwell, D. F., and Burger, J. M. 1998. *Personality Characteristic of Job Applicant and Success in Screening Interviews*. *Personnel Psychology*, 51(1), 119-136.
- Chaplin, J.P. (2008). *Kamus Lengkap Psikologi*. Penerjemah Kartini K. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Castetter, William B. 1996. *The Human Resource Function in Educational Administration (Sixth Edition)*. Prentice P. 1, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Chahal H., and Mehta, S. (2011). Antecedents and consequences of *Organizational Citizenship Behavior*. *Journal of Services Research*, 10(2), 25-44.
- Chen, Zhen Xiong and Francesco, Anne Marie, 2003. The Relationship Between The Three Component of Commitment and Employee Performance in China, *Journal of Vocational Behavior* 62 (2003) 490-510.
- Christopher M. Berry, Ning Li, Richard G. Gardner, In-Sue Oh and S. Chiaburu. (2011), "The Five-Factor Model of *Personality Traits and Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis*". *Journal of Applied Psychology* 2011, Vol. 96, No. 6, 1140-1166
- Chun-Hsi Vivian Chen Rui-Hsin Kao (2011) A Multilevel Study on the Relationships Between Work Characteristics, Self Efficacy, Collective Efficacy, and *Organizational Citizenship Behavior* The Case of Taiwanese Police Duty-Executing Organizations *The Journal of Psychology*, 2011, 145(4), 361-390.
- Cohen, A. and Vigoda, E. 2000. Do Good Citizen Make Good Organizational Citizens? An Empirical Examination of The Relation ship Between General Citizenship and *Organizational Citizenship Behavior* in Israel, *Administration and Society*. Vol. 32 No. 5pp. 596-625.
- Costa, P. T., Jr. and McCrae, R. R. 1992. Normal *Personality Assessment in Clinical Practice: The NEO Personality Inventory*. *Psychological Assesment*, 4, 5-13.
- Creswell, John W. 2003. *Research Design Qualitative and Mixed Methods Approaches*, Second Edition, Sage Publication.
- Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A and Toth, P. 1997. The Relationship of Organizational Politics and Support to Work Behaviors, Attitudes and Stress, *Journal of Organizational Behavior*, 18, 159-80.
- Dali, Nasrullah dan Mas'ud, Arifuddin (2014) The Impact of Professionalism, Locus of Control, and Job Satisfaction on Auditors' Performance: Indonesian Evidence *International Journal of Business and Management Invention Volume 3 Issue 10 | October. 2014 | PP.63-73*. Djati, S. P. 2008. *Organizational Citizenship Behavior (OCB): Variabel Anteseden dan Pengaruhnya Terhadap Service Quality*, Program Doktor Ilmu Manajemen, Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Disertasi.

- Dreher, 2001, *Human Resource Strategy, A Behavior Perspective for the General Manager*; McGraw-Hill International Edition.
- Dyne, Linn Van, Jill W. Graham dan Richard M. Dienesch (1994), "Organizational Citizenship Behavior : Construct Redefinition, Measurement and Validation ", *Academy of Management Journal*, Vol. 37. No. 4, 765-802.
- Ehsan Malik Muhammad, Muhammad Mudasar Ghafoor and Hafiz Kashif Iqba (2012); Leadership and Personality Traits as Determinants of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) in Banking Sector of Pakistan". *World Applied Sciences Journal* 20 (8): 1152-1158.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., and Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82, 812-820.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., and Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75, 51-59.
- Eisenberger, R., R. Fasdo, P., and La Maestro, V.P. 1990. Perceived Organization Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation, *Journal of Applied Psychology*. Vol. 75.
- Elanaim, Hossam. M. Abu, 2007. The Fivev-Factor Model of Personality and Organizational Citizenship Behavior in United Arab Emirates, *Sam Advanced Management Journal*.
- Elstad, Eyvind. Christophersen Knut-Andreas, and Turmo Are (2011) 1 : "Antecedents of Organizational Citizenship Behavior Among Educators in Language Education for Adult Immigrants in Norway. *Adults Educations Quarterly* 63 (1) 78-96.
- Emerson, R. M. 1976. Social exchange theory. *Annual Review of Sociology*, 2: 335-362
- Emmerlk, Hetty Van and Euwerna, Martin C. 2007. Who is Offering a Helping Hand? Associations Between Personality and Organization CitizenshipBehaviors, and The Moderating Role of Team Leader Effectiveness. *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 22 No. 6, pp. 530-548.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., and Miniard, P. W. (1995). *Consumer Behavior*, 8th edition, Forth. Worth, TX, Dryden Press.
- Erturk, Alper. 2007. Increasing Organizational Citizenship Behavior of Turkish Academicians; Mediating Role of Trust in Supervisor on The Relatinship Between Organizational Justice and Citizenship Behaviors, *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 22 No. 3, 2007 pp. 257-270.
- Evans, L. and Matthew Homer (2014) Academic journal editors' professionalism: perceptions of power, proficiency and personal agendas, Final report. *Society for Research into Higher Education University of Leeds School*
- Evetts, J. (2003) The sociological analysis of professionalism: occupational change in the modern world. *International Sociology*, 18(2), 395-415.
- Eysenck, H. J. (1947). *The structure of human Personality*. New York: John Wiley and Sons, Inc
- Feist, J. and Feist. G. J. 2006. *Tehories of Personality* (Ed. Ke-6). New York, McGraw Hill Inc.
- Felfe, Jorg; Schmook, Renate; Schyns Birgit and Six, Bernd. 2007. Does the form of employment make a difference? Commitment of Traditional, temporary, and self-employer workers. *Journal of Vocational Behavior*. 72, 81-94.
- Foote, D. A. and Tang, Thomas Li-Ping. 2008. Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB) Does Team Commitment Make a Difference in Self-Directed Teams? *Management Decision* Vol. 46 No. 6, 2008 pp.933-947.

- Foot, D. A., Scott J. Seipel, Nancy B. Johnson, Michelle K. Duffy, 2005. Employee Commitment and Organizational Policies, *Management Decision*, Vol. 43 No.2, 2005 pp, 203-219.
- Gautam.Thanswor, Rolf Van Dick, Ulrich Wagner, Narottam Upadhya and Ann J. Davis 2004. Organizational Citizenship Behavior, and Organizational Commitment in Nepal. December 2004 ISBN No. 1 85449 620 4.
- Ghosali, Imam. 2008. *Model Persamaan Struktural. Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 16.0.*, Badan Penerbit-UNDIP.
- Gonza'lez, Jose Varela and Garazo, Teresas Garcia, 2006. Structural Relationships Between Organizational Service Orientation, Contact Employee Job Satisfaction and Citizenship Behavior *International Journal of Service Industry Management* Vol. 17 No. 1, 2006 pp. 23-50.
- Gouldner, A. W. 1960. *The norm of reciprocity: A preliminary statement*. American Sociological Review, 25: 161-178
- Greenberg, J., Baron, R.A. (2003), *Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Prentice-Hall International
- Greenhaus, J., Parasuraman, S. and Wormley, W. (1990) 'Effects of Race on Organizational Experiences, Job Performance Evaluations, and Career Outcomes', *Academy of Management Journal* 33: 64-86.
- Hair, J.R, J.F; R.E Anderson; R.L. Tatham; W.C. Black (2006). *Multivariate Data Analysis With Reading*, Sixth Editions, New York: Mc Milan Pub. Company.
- Hall, C. S., and Lindzey, G., (1993). *Teori-teori psikodinamik*. Terjemahan. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Hall, C. S., Lindzey, G., Loehlin, J. C., and Sevits, M. N., (1985). *Introduction to the theories of Personality*. New York: John Wiley & Son.
- Hall, R. H. (1968). Professionalization and bureaucratization. American sociological review, 92-104.
- Homans, G. C. 1961. Social behavior: Its elementary forms. New York: Harcourt Brace.
- Holmes, J. G. 1981. *The exchange process in close relationships: Microbehavior and macromotives*. In M. J. Learner and S. C. Lerner (Eds.), *The justice motive in social behavior*: 261-284. New York: Plenum.
- Hudek, Jasna Knezevic, Barbara Kalebic Maglica, Nada Krapic, (2011), "Personality, organizational stress, and attitudes toward work as prospective predictors of professional burnout in hospital nurses. *Public Health* doi: 10.3325/cmj.2011.52.53
- Iun, Joyce dan Huang, Xu, 2007. How to Motivate Your Older Employees to Excel? The Impact of Commitment on Older Employees Performance in The Hospitality Industry, *Hospitality Management*, 26 793-806.
- Jung, C.G. (1966). *Two Essays on Analytical Psychology*, Collected Works, Volume 7, Princeton, N.J.: Princeton University Press
- Kagaari, James R.K; Munene, J. C. 2007. Engineering Lectures Competencies and Organizational Citizenship Behavior (OCB) at Kyambogo University, *Journal of European Industrial Training*. Vol. 31 Iss.9, pp. 706-726.
- Kalbers, L. P., and Fogarty, T. J. (1995). Professionalism and its consequences-a study of internal auditors. *Auditing : A Journal of Practice & Theory*, 14(1), 63-84.
- Katz, D (1964) The Motivational Basis of Organizational behavior. *Behavioral Science*, 9, 131-133.
- Kelana, Momo, Mayjen Pol (Purn.), Drs., *Hukum Kepolisian*. Cet. 5. Jakarta : PTIK – Grasindo, 1994.

- Kim, Sangmook, 2006. Public Service Motivation and *Organizational Citizenship Behavior* in Korea. *International Journal of Mampoer*, Vol. 27 No. 8, 2006 pp. 722-740.
- King, Eden B. George, Jennifer M dan Hebl, Michelle R. 2005. *Lingking Personality to Helping Behaviors at Work: an International Perspective Journal of Personality*. 73:3, June 2005.
- Konovsky, Mary. A and Organ, Dennis W. 1996. Dispositional and Contextual Determinants of *Organizational Citizenship Behavior*. *Journal of Organizational Behavior (1986-1998)*, May 1996, 17, 3, *ABI/INFORM Research* pg. 253.
- Koys, Daniel J. 2001. The Effects of Employee Satisfaction, *Organizational Citizenship Behavior*, and Turnover on Organizational Effectiveness, A unit level, *longitudinal study, Personal Psychology, Durham: Spring 2001*. Vol. 54, Iss. 1: pg. 101, 14 pgs.
- Kumar, K., Bakhshi, A., and Rani, E. (2009),“ Organizational Justice Perceptions as Predictor of Job Satisfaction and Organizational Commitment”, *IUP Journal of Management Research* 8, 24-37. Kurtessis, Robert Eisenberger, Michael T. Ford, Louis C. Buffardi, Kathleen A. Stewart, and Cory S. Adis. (2015) “Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory”, *Journal of Management 2015 Vol. XX No. X, Month XXXX 1-31 DOI: 0.1177/0149206315575554*
- Kusuma Wardani Atika & Miftahun Ni'mah Suseno (2012) Faktor Kepribadian dan Organizational Citizenship Behavior pada Polisi Pariwisata. *Humanitas*, Vol. IX No.2 Agustus 2012194
- Legge, K., 1978, *Power, Innovation and Problem Solving in Personnel Management*, McGraw-Hill, London.
- Legge, K., Exley, M., 1975, “*Authority, ambiguity and adaptation: the personnel specialists' dilemma*”, *Industrial Relations Journal*, 6, 3, 51-65.
- Levinson, H. (1965). *Reciprocation: The Relationship between man and organization. Administrative Science Quartely*, 9, 370-390.
- Luo Fei and Jim Ruiz (2012) Comparing police overwork in China and the USA: an exploratory study of death from overwork (‘Karoshi’) in policing *International Journal of Police Science & Management Volume 14 Number 2*.
- Luthans Fred, 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh, Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Mabes Polri, Tim Pokja. (1999), *Reformasi Menuju Polri yang Profesional*.
- Maguire, E. R. (1997). *Context, complexity and control in large municipal police organizations (Doctoral dissertation, University at Albany, State University of New York NY)*.
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing research: An applied orientation*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Mangkunegara, Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung PT. Remaja Rosdakarya.
- Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia. ,(1999) *Sejarah Kepolisian di Indonesia*. Jakarta: Markas Besar Republik Indonesia.
- Markoczy, Xin, 2001. The Virtues of Omission in Organization Citizenship Behavior Version 1.14 <http://www.goldmark.org/livia>.
- Markoczy, Xin. 2001. The Virtues of Omission in OCB version 1.14 <http://www.goldmark.org/livia>.

- McCain, Barbara, 1996. Multicultural Team Learning: An Approach Towards Communication Competency, *Management Decision*, 34/6, p. 65-68.
- Miner, Anne S.(1990), "Structural Evolution Trough Idiosyncratic Jobs: The potential for Unplanned Learning," *Organization Science*, 1 (May) 195-210
- Moorman, Robert H., Blakely, Geral. L., and Niehoff, Brian P, 1993. Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship Between Procedural Justice and *Organizational Citizenship Behavior*? *Academy of Management Journal*; 41, 3, ABI/INFORM Research pg. 351.
- Morrison, E. W. 1994. Relationship Between Organizational Justice and Organization Citizenship Behavior; do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship? *Journal of Applied Psychology*. Vol 76 No. 6. Pp 845-55.
- Neal Schmitt. (2014). "Personality and Cognitive Ability as Predictors of Effective Performance at Work". *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.* 2014. 1:45-65
- Noordegraaf, M. (2007) From 'pure' to 'hybrid' professionalism: Present-day professionalism in ambiguous public domains, *Administration and Society*, 39 (6), 761-785.
- Noordegraaf, M. (2013) Reconfiguring professional work: changing forms of professionalism in public services, *Administration and Society*, *OnlineFirst*: doi:10.1177/0095399713509242
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill
- Organ, D. W. 1988. *Organization Citizenship Behavior. The Good Soldier Syndrome*, Lexington Books, Lexington, MA.
- Organ, D. W., and Ryan, K. 1995. A meta-analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of *Organizational Citizenship Behavior*, *Personality Psycholog*, 48, 775-802.
- Organ, D. W., 1990. The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior. In B. M Staw and L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, Vol, 12 (PP. 43-72), JAI Press Greenwich, CT.
- Paulin, Michele., Ferguson Ronald J, dan Bergeron, J. 2006. Service Climate and Organizational Commitment: The Importance of Customer Linkages. *Journal of Business Research* 59 (2006) 906-915.
- Pierce, J. L., Jussila, I., and Cummings, A. (2009). Psychological ownership within the job design context: Revision of the job characteristics model. *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), 477-496.
- Podsakoff P.M., Ahearne M. and MacKenzie S.B. (1997) Organisational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology* 82 (2), 262-270.
- Podsakoff, N. P, Whiting, S. W, Podsakoff, P. M and Blume, B. D. 2009. Individual and Organizational Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 94 No. 1, 122-141.
- Podsakoff, P. M., and MacKenzie, S. B. 1994. *Organizational Citizenship Behavior and Sales Unit Effectiveness*. *Journal of Marketing Research*, 31, 351-363.
- Prawirosentono, Suyadi. 1995. Model Pembangunan Sumberdaya Manusia Negara-negara Berkembang, Yogyakarta, BPF.
- Qomari, Anwar, 2003. Manajemen Strategi Keseimbangan Sumber Daya Manusia; UPI, Bandung.
- Rahardjo, Satjipto. (2002) *Polisi Sipil dalam Perubahan Sosial di Indonesia*, Buku Kompas.

- Ren-Tao Miao (2011) Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and *Organizational Citizenship Behavior* in China *Institute of Behavioral and Applied Management*.
- Rhoades, L. and R. Eisenberger. 2002. Perceived Organizational Support: A Review of The Literature. *Journal of Applied Psychology* 87 : 698-714.
- Rhoades, L., and Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>.
- Rivai, Veitzhal dan Mulyadi deddy. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Edisi 2, Cetakan ke 9. PT. Rajawali Pers, Jakarta
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi ke Sepuluh, alih bahasa Benyamin Molan, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Mancanan Jaya Cemerlang, Indonesia
- Rohaida Siti, Zainal Mohamed dan Noor Hazlina Ahmad (2012) Identifying The Key Competencies Of The Administrative Staff In A Higher Education Institution In Malaysia *3rd Internatioal Conference On Business And Econommic Research (3rd ICBER 2012)*.
- Roya Alizadeh (2013) “*Effects of Perceived Organizational Support on Organizational Entrepreneurship: Case Study*” *Journal of Basic and Applied Scientific Research Res.*, 3(1s)693-701, 2013
- Sami Ahmad dan Maharani Vivin (2012) The Impacts Of Transformational Leadership And Organizational Commitment On Job Performance With The Among Lecturers Of Faculty In The Islamic Maulana Malik Ibrahim Malang University: The Mediating Effects Of *Organizational Citizenship Behavior*. *International Journal of Academic Research Part B*; 2012; 4(4), 102-106.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business, Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Terjemahan, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Setiyawati, D dan Rahman W. R. Abdul. 2007. Spirituality and *Personality* Correlates of *Organizational Citizenship Behavior*, *The Third International Research in Malaysian and Thaliand*.
- Sheng-Hwang Chen, Hsing-Yi Yu, Hsiu-Yueh Hsu, Fang-Chen Lin and Jiunn-Horng Lou (2013) Organisational support, organisational identification and organisational citizenship behaviour among male nurses *Journal of Nursing Management*, 2013, 21, 1072–1082.
- Shore, L. M., and Shore, T. H. (1995). Perceived organizational support and organizational justice. In Cropanzano, R. S. & K. M. Kacmar (Eds.). *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace* (pp. 149-164). Westport, CT: Quorum.
- Shore, L. M., and Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: comparison of affective organizational commitment and continuance commitment eith perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 78, 774-780.
- Shore, L., Wayne, S. J. 1993. Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment With Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78 No. 5, pp. 774-80.
- Siegel, G. dan H. R. Marconi, 1989. *Behavioral Accounting*. Cincinnati, Ohio: South Western Publishing Co.
- Simamora, Henry (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, STIE YKPN, Yogyakarta.

- Singh, A. K dan Singh, A. P. 2009. Does *Personality Predict Organizational Citizenship Behavior Among Managerial Personnel*, *Journal of The Indian Academy of Applied Psychology*, Vol. 35 No. 2, 291-298.
- Sjahrudin Herman, Armanu T, Sudiro dan Normijati (2013): “*Personality Effect on Organizational Citizenship Behavior(OCB): Trust in Manager and Organizational Commitment Mediator of Organizational Justice in Makassar City Hospitals*”. *European Journal of Business and Management, ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online), Vol.5, No.9, 2013*
- Smith, C. A., Organ, D. W., and Near, J. P. 1983. Organizational Citizenship Behaviour; It's Nature and Antecedent. *Journal of Applied Psychology*, Vol 68 (4) : 653-663.
- Someth, Anit & Zhavy, Anat Drach. (2004). Exploring *Organizational Citizenship Behavior Organizational Learning and Organizational Citizenship Behavior*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77 p 281-298.
- Stephen Armeli, Robert Eisenberger, Peter Fasolo, and Patrick Lynch, (1998) “Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs” *Journal of Applied Psychology 1998, Vol. 83, No. 2. 288-297*
- Stevens, J, (2001) *Applied multivariate Statistics for the social sciences*, 4th ed.Hillsdale, NJ;Lawrence Erlbau Publishing.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta Bandung
- Sullivan, W. M. (2004). Can professionalism still be a viable ethic? *Good Society*, 13(1), 15–20
- Sun, I. Y., Cretacci, M. A., Wu, Y., and Jin, C. (2009). Chinese police cadets' attitudes toward police role & work. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 32(4), 758–780.
- Suryabrata, Sumadi (2006) *Psikologi Kepribadian* Jakarta: Penerbit Rajawali.
- Syah, Muhhibbin, 2003. *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*, Rosda, Bandung.
- Tepper, Bennet JI, and Edward C. Taylor, 2003. Relationships Among Supervisors' and Subordinates' Procedural Justice Perceptions and *Organizational Citizenship Behaviors*. *Journal of Personal Selling & Sales Management*.
- Tett, R. P., Jackson, D. N., and Rothstein, M. 1991. *Personality Measures as Predictors of Job Performance: A Meta Analytic Review*. *Personnel Psychology*, 44, 703-742.
- Tsui, A.S., Pearce, J.L., Porter, L.W., and Tripoli, A.M. (1997). Alternative approaches to the employee-organization relationship: Does investment pay off? *Academy of Management Journal*, 40, 1089-1121.
- Umar, Husain dan Purnomo Setiady Akbar, (2000), *Metodologi Penelitian*, Cetakan ketiga, Bumi Aksara, Jakarta.
- Van Dyne, L., Graham, J. W and Dienes R. S. 1994. *Organizational Citizenship Behavior, Construct Redefinition, Measurement and Validation*, *Academy of Management Journal*, 37 : 765-802.
- Wagner, Sharon L and Rush, Michael C. 2000. Altruistic *Organizational Citizenship Behavior: Context, Disposition, and Age* *The Journal of Social Psychology*, Jun 2000, 140, 3; ProQuest Medical Library pg. 379.
- Watts, Christina Norris and Levy, Paul E. 2004. The Mediating Role of Affective Commitment in The Relation of The Feedback Environment to Work Outcomes *Journal of Vocational Behavior* 65 (2004) 351-355.
- Wayne, S J., Shore, L. M., Bommer, W. H. and Tetrick, L. E. 2003.The Role of Fair Treatment and Rewards in Perceptions of Organizational Support and Leade, Member Exchange.*Journal of Applied Psychology*, Vol. 87 : 590-598.

- Wayne, S. J., Shore, I. M., and Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: a social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40, 82-111.
- Williams, Lary.J and Anderson, Stella, E. 1991. Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In Role Behavior, *Journal of Management* Vol.17 No. 3, 601-617.
- Wright, P. M., George, J. M., Farnsworth, S and McMahan, G. C. (1993). Productivity and Extra-Role Behavior, The Effects of Grads and Incentives on Spontaneous Helping. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78 : 374-381.
- Yoon, Mahn. Hee, Suh, Jaebeom, 2003. *Organizational Citizenship Behaviors* and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees, *Journal of Business Research*, 56 (2003) 597–611.
- Zulkarnain dan Ginting, E. D. J., (2003). *Kreativitas ditinjau dari tipe kepribadian ekstrovert dan introvert pada mahasiswa*. Medan: jurnal Kedokteran Nusantara Universitas Sumatera Utara Vol. 36 No. 4, 176 – 180.
- Perundang-Undangan
- Indonesia, TAP MPR NO. VI dan VII / MPR / 2000 tentang peran Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Indonesia, Undang – Undang No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Nomor. XI / MPR / 1988 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.