

## **ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA KARYAWAN OPERASIONAL TOKO DI PERUSAHAAN RITEL**

Jalesiva Kanza Puspita<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia  
2010111210@mahasiswa.upnvj.ac.id

### **Abstrak**

OCB (*organizational citizenship behavior*) merupakan salah satu aspek yang berpengaruh untuk perusahaan ritel dalam mengatasi krisis pada masa pandemi. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui pengaruh dari *work-life balance* dan beban kerja terhadap OCB yang dimediasi oleh stres kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 70 karyawan bidang operasional PT X. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Structural Equation Model atau SEM yang berbasis Partial Least Square atau PLS. Penelitian ini menggunakan software SmartPLS 4.0 sebagai alat bantu untuk melakukan pengolahan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, (2) beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, (3) stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, (4) *work-life balance* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh stres kerja, dan (5) beban kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh stres kerja.

**Kata Kunci:** *Work-Life Balance*; Beban Kerja; Stres Kerja; *Organizational Citizenship Behavior*

## **ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) IN STORE OPERATIONAL EMPLOYEES IN RETAIL COMPANIES**

### **Abstract**

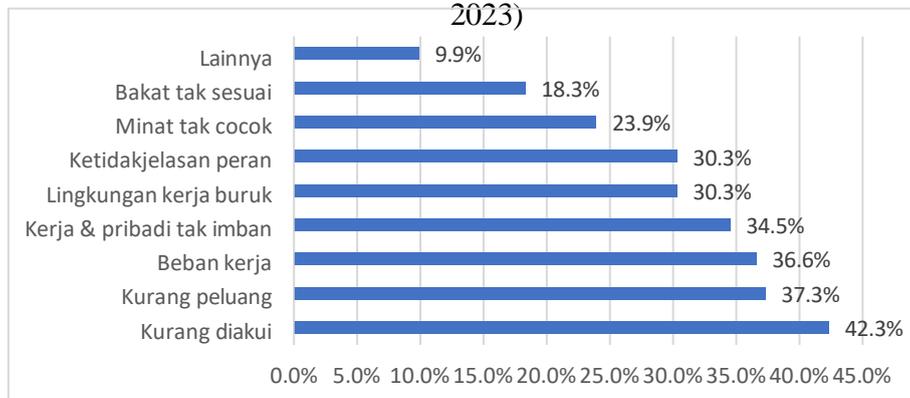
OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) is one aspect that influences retail companies in overcoming crises during the pandemic. This research aims to examine the influence of *work-life balance* and workload on OCB mediated by job stress. The study adopts a quantitative approach with a sample size of 70 operational employees from PT X. The data analysis technique employed in this research is the Structural Equation Model (SEM) based on Partial Least Squares (PLS). SmartPLS 4.0 software is used as a tool for data processing. The results of this study indicate that (1) *work-life balance* has a positive and significant impact on *organizational citizenship behavior*, (2) workload has a negative and significant impact on *organizational citizenship behavior*, (3) job stress has a negative and significant impact on *organizational citizenship behavior*, (4) *work-life balance* influences *organizational citizenship behavior* mediated by job stress, and (5) workload influences *organizational citizenship behavior* mediated by job stress

**Keywords:** *Work-Life Balance*; Workload; Job Stress; *Organizational Citizenship Behavior*.

## PENDAHULUAN

COVID-19 mengubah bisnis global secara drastis dengan gangguan serius pada operasional organisasi dan struktur ketenagakerjaan. Pandemi ini telah menghancurkan sektor ritel di Indonesia karena pembatasan perjalanan dan perubahan perilaku konsumen. Dalam menghadapi perubahan ini, perusahaan harus memahami dampak COVID-19 pada manajemen sumber daya manusia dan merancang strategi yang adaptif dan berkelanjutan untuk masa depan. Manajemen SDM kunci dalam menjaga kesejahteraan karyawan, mengelola kerja jarak jauh, dan merancang rencana kontinjensi untuk mengatasi stres dan ketidakpastian selama pandemi. Mereka mendukung komunikasi efektif dan kontribusi strategis organisasi di tengah krisis pandemi. PT X merupakan salah satu perusahaan yang mengalami dampak pandemi COVID-19 yang mengakibatkan penutupan gerai yang kurang menguntungkan. Mereka mengalihkan beberapa karyawan ke gerai lain, sementara beberapa lainnya dirumahkan atau di-PHK, mengakibatkan keterbatasan tenaga kerja. Keterbatasan ini mendorong fleksibilitas fungsional di tempat kerja, di mana karyawan harus dapat beralih antar aktivitas dan tugas dengan cepat, memungkinkan *multi-skilling* dan *multi-tasking* (Armstrong & Taylor, 2020). Dalam konteks ini, *multi-tasking* adalah kemampuan karyawan menjalankan banyak tugas bersamaan. Beberapa karyawan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan membantu sesama, sukarelawan untuk tugas tambahan, dan mematuhi aturan. OCB mendukung kesuksesan tim dan organisasi, tetapi jika tidak terlaksana, bisa mengurangi performa perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini fokus pada OCB sebagai dampak *multi-tasking* di PT X.

Gambar 1. Grafik Proporsi Faktor Ketidakbahagiaan dengan Pekerjaan (Juni 2023)



Sumber : Hasil survei Kurios dari Katadata Insight Center (KIC) (2023)

Dari survei Katadata Insight Center (KIC) dengan 744 responden, 36,6% merasa tidak bahagia karena beban kerja, dan 34,5% karena ketidakseimbangan kerja-pribadi. *Work-life balance* yang baik mendukung *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sementara beban kerja berlebihan menghambatnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu menciptakan lingkungan

yang mendukung kesejahteraan karyawan untuk meningkatkan kebahagiaan dan motivasi mereka dalam berkontribusi pada kesuksesan organisasi. Perusahaan perlu memperhatikan *work-life balance* karyawan untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Hikmah & Lukito (2021), keseimbangan ini memberikan kenyamanan dan fokus kerja, mendorong karyawan untuk melakukan OCB seperti membantu rekan kerja dan menjaga loyalitas. Namun, disebutkan oleh Mashavira et al. (2023) bahwa perusahaan ritel memiliki karakter khusus dengan adanya ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi yang kurang memadai. Perusahaan ritel seperti PT X menghadapi kesulitan mencapai keseimbangan karena jadwal kerja yang berubah-ubah, seperti pengiriman atau penerimaan barang di luar jam kerja atau berbagai macam kegiatan promosi pada saat *peak season*. Meskipun ada kompensasi, ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi tetap terjadi. Beban kerja memiliki dampak pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan. Menurut Affandi et al. (2021), perusahaan perlu mempertimbangkan beban kerja. Beban kerja yang berat dapat mengurangi motivasi, menyebabkan kepuasan kerja rendah, dan meningkatkan risiko *burnout*. Karyawan yang merasa terbebani mungkin tidak cenderung melakukan tindakan sukarela di luar tugas utama. Contoh di PT X menunjukkan bahwa karyawan sering tidak dapat menghadiri pelatihan karena tugas yang menumpuk. Pada bulan Ramadhan, tidak sedikit karyawan yang meminta penjadwalan ulang pelatihan karena lonjakan permintaan dari pelanggan dan beban kerja yang meningkat. Stres kerja adalah kondisi di mana karyawan merasa tertekan oleh pekerjaan mereka, mengalami reaksi fisik dan emosional. Menurut Marzuki & Sumardjo (2022), stres kerja adalah kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan. Stres ini dapat mengurangi motivasi karyawan untuk berpartisipasi aktif dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan dapat mengakibatkan ketidakpuasan, ketidaknyamanan, serta kurangnya keterlibatan karyawan dalam organisasi. Di PT X, stres kerja tampak dalam ketidakdisiplinan dan ketidakhadiran karyawan, yang sering terlambat karena tekanan pekerjaan dan lembur. Selama periode sibuk, seperti musim liburan, karyawan mungkin merasa tekanan tambahan untuk mencapai target penjualan, yang bisa menyebabkan stres emosional. Stres kerja yang berkelanjutan dapat berdampak pada kesehatan fisik dan mental karyawan, mungkin memaksa mereka untuk mengambil cuti. Penelitian oleh Helmy & Pratama (2021) menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Keseimbangan antara kehidupan kerja yang baik mendorong karyawan untuk menunjukkan perilaku sukarela di lingkungan kerja. Penelitian lain oleh Fadhillah et al., (2019) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap OCB, sedangkan penelitian oleh Hikmah & Lukito (2021) menunjukkan bahwa stres kerja juga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap OCB. Semakin rendah beban kerja dan stres kerja karyawan, semakin tinggi tingkat OCB mereka. Padilah & Sobarsyah (2022) menemukan bahwa *work-life balance* tidak

berpengaruh signifikan pada *organizational citizenship behavior* (OCB). Sebaliknya, Hermawan et al. (2022) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, dengan semakin tinggi beban kerja, semakin tinggi tingkat OCB karyawan. Namun, penelitian oleh Puspitasari & Fatimah (2022) menyimpulkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap OCB. Kesimpulan berbeda ini menciptakan kesenjangan dalam penelitian ini. Penulis tertarik untuk menjalankan penelitian lebih lanjut di PT X berdasarkan kesenjangan penelitian yang disebutkan. Penelitian akan fokus pada variabel seperti *organizational citizenship behavior*, *work-life balance*, beban kerja, dan stres kerja. Judul penelitian yang akan dijalankan adalah "**Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Operasional Toko di Perusahaan Ritel**".

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Sharma (2021) menggambarkan manajemen sumber daya manusia sebagai fokus pada orang-orang dalam organisasi. Soetrisno (2017) menyoroti peran strategisnya dalam organisasi, sementara Lubis et al. (2022) menjelaskan manajemen sumber daya manusia sebagai sistem untuk mengelola hubungan dan kontribusi karyawan dengan tujuan mencapai hasil bersama. Nithya & Kumar (2022) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia melibatkan akuisisi bakat, pelatihan, pengembangan, dan motivasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia juga melibatkan pengelolaan pekerjaan dan individu yang melaksanakannya (Beardwell & Thompson, 2017).

### *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan konsep yang mencakup sumbangan sukarela individu di lingkungan kerja, melebihi tuntutan peran mereka. Ini termasuk tindakan seperti membantu sesama, menjadi relawan untuk tugas tambahan, dan mematuhi aturan di tempat kerja. Agustiniingsih (2023) menekankan bahwa OCB mencakup berbagai perilaku sukarela, termasuk memberikan bantuan kepada rekan kerja dan berkontribusi pada tujuan organisasi. Podsakoff et al., (2018) menjelaskan bahwa OCB melibatkan kontribusi yang efektif tanpa pengakuan resmi, sedangkan Organ et al., (2005) menyoroti perilaku sukarela yang secara keseluruhan meningkatkan kinerja organisasi. Fahrudin (2023) menambahkan bahwa OCB melibatkan tindakan sukarela membantu rekan kerja dan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi di luar tugas-tugas pokok.

### *Work-Life Balance*

*Work-life balance* adalah konsep yang dapat dibagi menjadi lima kelompok atau konsep: (1) keterlibatan dan kepuasan yang setara dalam ranah kerja dan non-kerja, (2) keterlibatan dalam peran kerja dan non-kerja yang sesuai dengan tujuan hidup, (3) keberhasilan mencapai tujuan dalam ranah kerja dan non-kerja, (4) keterlibatan penuh dalam berbagai ranah kehidupan, dan (5) minimalnya konflik peran antara kehidupan kerja dan non-kerja (Sirgy & Lee, 2023). Hudson dalam Sulistyio & Ali (2023) mendefinisikan *work-life balance*

sebagai tingkat kepuasan seseorang dalam pekerjaan dan aktivitas di luar pekerjaan serta merasa kontribusinya adil. *Work-life balance* juga melibatkan seimbangnya waktu, energi, dan perhatian yang diberikan pada pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan (Rachman et al., 2023). Haddock-Millar & Tom (2019) melihat *work-life balance* sebagai hubungan antara pekerjaan dan aspek- aspek lain dalam kehidupan karyawan seperti sosial, komunitas, kehidupan pribadi, keuangan, dan kesehatan.

### **Beban Kerja**

Beban kerja, menurut Hart & Staveland (1988), merupakan kumpulan atribut yang mempengaruhi penilaian dan perilaku, sedangkan Sumantrie (2022) menggambarkannya sebagai tindakan yang bisa dilakukan oleh staf dalam batasan waktu di organisasi, seringkali menyebabkan ketidakpuasan. Johari et al., (2018) menyatakan bahwa beban kerja melibatkan aktivitas karyawan dalam tugas dan kinerja pekerjaan. Rachman et al., (2023) menambahkan bahwa beban kerja terkait dengan jumlah tugas dan upaya yang diperlukan untuk menyelesaikannya dalam batas waktu tertentu, dengan pengelolaan yang efektif dapat meningkatkan produktivitas dan mengurangi risiko kecelakaan serta masalah kesehatan. Milah (2023) menyatakan bahwa beban kerja adalah kumpulan tugas yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu, mencerminkan kesulitan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

### **Stres Kerja**

Stres kerja terjadi ketika karyawan merasa tertekan, terutama jika tuntutan pekerjaan tidak sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki (Suryani et al., 2020). Utami et al. (2022) menyatakan bahwa stres kerja berasal dari tekanan lingkungan kerja, karakteristik pekerjaan, dan ketidakseimbangan antara tuntutan hidup dan penghasilan. Puspitasari & Fatimah (2022) menekankan bahwa ketidaksesuaian antara kemampuan karyawan dan tuntutan pekerjaan dapat menyebabkan reaksi fisik dan emosional yang berbahaya. (Dollard et al. (2019) menyebutkan bahwa stres kerja mencerminkan tingkat kegairahan. Reif et al. (2021) menyoroti bahwa stresor di lingkungan kerja dapat berasal dari berbagai faktor dan dampaknya bervariasi tergantung pada faktor-faktor individu seperti kemampuan, motivasi, dukungan sosial, dan tingkat otonomi.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Populasi pada penelitian ini yakni karyawan di PT X dengan karakteristik karyawan yang bekerja pada operasional toko (*Cashier, Displaying, dan Receiving*) dengan total 70 karyawan. Pengambilan sampel dilakukan melalui metode total sampling dikarenakan populasi yang kurang dari 100. Sehingga sampel penelitian ini mencakup seluruh populasi karyawan operasional PT X, yang berjumlah 70 karyawan. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui Google Form kepada karyawan operasional PT X. Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis data Pemodelan Persamaan Struktural (*Structural Equation Modelling*)

atau SEM berbasis Partial Least Square (PLS) menggunakan bantuan aplikasi SmartPLS 4.0 dengan menggunakan *outer model* dan *inner model*, dan uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji-t.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data, didapatkan informasi seperti yang terjadi di bawah ini :

Tabel 1. Karakteristik Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	30	42,9%
Laki-Laki	40	57,1%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah

Tabel 2. Karakteristik Menurut Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
20 – 30 tahun	26	37,1%
31 – 40 tahun	28	40%
41 – 50 tahun	14	20%
Diatas 50 tahun	2	2,9%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah

Tabel 3. Karakteristik Menurut Job Level

Job Level	Frekuensi	Persentase
Magang/Internship	2	2,9%
S	53	75,7%
M1	15	21,4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah

Tabel 4. Karakteristik Menurut *Job Tenue* (Masa Kerja)

Job Tenue (Masa Kerja)	Frekuensi	Persentase
Dibawah 1 tahun	2	2,9%
1 – 3 tahun	6	8,6%
4 – 6 tahun	9	12,9%
7 – 10 tahun	22	31,4%
Diatas 10 tahun	31	44,3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah

## Uji Validitas

Tabel 5. Nilai *Loading Factors*

	Organizational Citizenship Behavior (Y)	Work-Life Balance (X1)	Beban Kerja (X2)	Stres Kerja (Z)
OCB	OCB1	0.779		
	OCB2	0.723		
	OCB3	<b>0.830</b>		
	OCB4	0.747		
	OCB5	0.784		
	OCB6	0.773		
	OCB7	0.741		
	OCB8	0.774		
	OCB9	0.760		
	OCB10	0.821		
WLB	WLB1		0.881	
	WLB2		<b>0.887</b>	
	WLB3		0.881	
	WLB4		0.853	
	WLB5		0.861	
	WLB6		0.868	
	WLB7		0.827	
	WLB8		0.857	
	WLB9		0.866	
BK	BK1		<b>0.883</b>	
	BK2		0.875	
	BK3		0.806	
	BK4		0.824	
	BK5		0.879	
	BK6		0.842	
SK	SK1			0.724
	SK2			0.863
	SK3			<b>0.896</b>
	SK4			0.734
	SK5			0.894
	SK6			0.880

Sumber: Hasil pengolahan data SmartPLS 4.0, 2023

Berdasarkan pada hitungan *outer loading factor* secara keseluruhan yang tertera pada tabel di atas, dapat terlihat bahwa keseluruhan konstruk yang digunakan pada penelitian ini mempunyai skor di atas 0.7. Hal ini dapat diartikan bahwa seluruh dimensi serta indikator pada riset ini sudah memenuhi kriteria uji *convergent validity* menurut Setiawan (2023, hlm. 47) karena punya nilai *loading factor* diatas 0.7 dan dapat diartikan data yang dibagikan oleh karyawan operasional toko PT X sudah sinkron dan dapat dilakukan pengukuran.

Tabel 6. Nilai *Cross Loading*

		<b>Organizational Citizenship Behavior (Y)</b>	<b>Work-Life Balance (X1)</b>	<b>Beban Kerja (X2)</b>	<b>Stres Kerja (Z)</b>
<b>OCB</b>	OCB1	<b>0.779</b>	0.765	-0.698	-0.752
	OCB2	<b>0.723</b>	0.645	-0.616	-0.625
	OCB3	<b>0.830</b>	0.783	-0.808	-0.769
	OCB4	<b>0.747</b>	0.731	-0.698	-0.748
	OCB5	<b>0.784</b>	0.785	-0.731	-0.791
	OCB6	<b>0.773</b>	0.715	-0.732	-0.759
	OCB7	<b>0.741</b>	0.700	-0.700	-0.740
	OCB8	<b>0.774</b>	0.743	-0.716	-0.717
	OCB9	<b>0.760</b>	0.735	-0.677	-0.753
	OCB10	<b>0.821</b>	0.810	-0.763	-0.820
<b>WLB</b>	WLB1	0.853	<b>0.881</b>	-0.782	-0.874
	WLB2	0.866	<b>0.887</b>	-0.809	-0.878
	WLB3	0.870	<b>0.881</b>	-0.773	-0.873
	WLB4	0.771	<b>0.853</b>	-0.763	-0.771
	WLB5	0.811	<b>0.861</b>	-0.791	-0.820
	WLB6	0.817	<b>0.868</b>	-0.785	-0.806
	WLB7	0.789	<b>0.827</b>	-0.742	-0.781
	WLB8	0.830	<b>0.857</b>	-0.786	-0.819
	WLB9	0.857	<b>0.866</b>	-0.808	-0.837
<b>BK</b>	BK1	-0.871	-0.843	<b>0.883</b>	0.853
	BK2	-0.821	-0.787	<b>0.875</b>	0.822
	BK3	-0.721	-0.733	<b>0.806</b>	0.728
	BK4	-0.733	-0.709	<b>0.824</b>	0.711
	BK5	-0.824	-0.807	<b>0.879</b>	0.814
	BK6	-0.741	-0.734	<b>0.842</b>	0.768
<b>SK</b>	SK1	-0.734	-0.682	0.602	<b>0.724</b>
	SK2	-0.837	-0.860	0.731	<b>0.863</b>
	SK3	-0.871	-0.843	0.841	<b>0.896</b>
	SK4	-0.677	-0.704	0.648	<b>0.734</b>
	SK5	-0.867	-0.846	0.866	<b>0.894</b>
	SK6	-0.855	-0.852	0.889	<b>0.880</b>

Sumber: Hasil pengolahan data SmartPLS 4.0, 2023

Nilai *cross loading* untuk tiap indikator variabel lebih tinggi dibanding nilai *cross loading* untuk indikator variabel lainnya. Oleh karena itu, indikator yang dipakai untuk tiap variabel dalam penelitian ini telah menunjukkan tingkat validitas diskriminan yang memadai, dan variabel-variabel seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), *Work-Life Balance*, Beban Kerja, dan Stres Kerja dianggap valid.

Tabel 7. Hasil *Average Variated Extracted (AVE)*

No	Variabel	<i>Average Variated Extracted (AVE)</i>
1	<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	0.599
2	<i>Work-Life Balance (X1)</i>	0.748
3	Beban Kerja (X2)	0.726
4	Stres Kerja (Z)	0.697

Sumber: Hasil pengolahan data SmartPLS 4.0, 2023

Berdasarkan tabel di atas, peneliti menyimpulkan bila variabel *Organizational Citizenship Behavior*, *Work-Life Balance*, Beban Kerja, dan Stres Kerja adalah sah karena sudah memenuhi syarat skor di atas 0,5 untuk nilai AVE.

### Uji Reliabilitas

Tabel 8. Hasil *Composite Reliability*

No	Variabel	<i>Composite Reliability</i>
1	<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	0.937
2	<i>Work-Life Balance (X1)</i>	0.964
3	Beban Kerja (X2)	0.941
4	Stres Kerja (Z)	0.932

Sumber: Hasil pengolahan data SmartPLS 4.0, 2023

Menurut perhitungan yang tertera pada tabel di atas, dapat diketahui bila skor *composite reliability* di seluruh variabel memiliki nilai  $>0.7$  sehingga menampakkan jika seluruh variabel telah menyanggupi semua kriteria yang ada.

Tabel 9. Hasil *Cronbach's Alpha*

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
1	<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	0.925
2	<i>Work-Life Balance (X1)</i>	0.958
3	Beban Kerja (X2)	0.924
4	Stres Kerja (Z)	0.911

Sumber: Hasil pengolahan data SmartPLS 4.0, 2023

Berdasar pada di atas, hasil *Cronbach Alpha* membuktikan bahwa semua variabel, yaitu *Organizational Citizenship Behavior*, *Work-Life Balance*, Beban Kerja, dan Stres Kerja mempunyai skor di atas 0.7. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh variabel membuktikan bahwa tingkatan sangat reliabel terhadap individu tiap konstruk yang ada.

### Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Tabel 10. Hasil *R-Square*

	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	0.954	0.952
Stres Kerja (Z)	0.936	0.934

Sumber: Hasil pengolahan data SmartPLS 4.0, 2023

Dalam tabel di atas, disajikan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki *R-Square* sebesar 0.954. Angka ini mencerminkan bahwa

sebanyak 95,4% dari variabilitas dalam *organizational citizenship behavior* dapat dijelaskan oleh pengaruh dari variabel *work-life balance* dan beban kerja. Sementara itu, variabel stres kerja memiliki *R-Square* sebesar 0.936, menunjukkan bahwa 93,6% dari variasi dalam stres kerja dapat dijelaskan oleh pengaruh dari variabel *work-life balance* dan beban kerja.

### Uji Hipotesis (Uji-t)

Tabel 11. Hasil *Bootstrapping*

	<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistic ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>
<i>Work-Life Balance (X1) → Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	0.349	2.901	0.004
Beban Kerja (X2) → <i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	-0.169	2.138	0.033
Stres Kerja (Z) → <i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	-0.477	2.926	0.003
<i>Work-Life Balance (X1) → Stres Kerja (Z) → Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	0.331	2.793	0.005
Beban Kerja (X2) → Stres Kerja (Z) → <i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	-0.140	2.338	0.019

Sumber: Hasil pengolahan data SmartPLS 4.0, 2023

Dari analisis data dan uji yang dilakukan terkait dampak *work-life balance* dan beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dengan stres kerja sebagai mediasi di PT X menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0 dan pada tabel hasil *bootstrapping*, diperoleh temuan hasil penelitian sebagai berikut:

- a. *Work-Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, ditemukan hasil bahwa nilai *original sample* antara *work-life balance* terhadap *organizational citizenship behavior* adalah sebesar 0,349 dengan arah yang positif dan nilai  $t_{\text{hitung}} 2.901 > t_{\text{tabel}} 1.996$  dengan *p-value* sebesar  $0,004 < 0,05$ . Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*.

Adapun teori mendukung yang diungkapkan oleh Maslow mengenai Hierarki Kebutuhan, dimana disebutkan bahwa karyawan memiliki kebutuhan sosial atau afiliasi dan kebutuhan keamanan. Kebutuhan akan hubungan sosial yang positif di tempat kerja dapat memotivasi karyawan operasional untuk berpartisipasi dalam OCB. Karyawan yang merasa memiliki keamanan finansial, seperti gaji, jaminan, dan asuransi, cenderung lebih mampu fokus pada aspek-aspek kehidupan mereka di luar pekerjaan.

*Personal Life Enhancement of Work (PLEW)* menjadi salah satu indikator yang paling berpengaruh. Hal ini dapat disebabkan karena tunjangan kesehatan dan kesejahteraan karyawan yang tercukupi melalui penyediaan asuransi Kesehatan seperti BPJS Kesejahteraan. Fasilitas kesejahteraan yang ditawarkan oleh perusahaan ini dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Karyawan yang cenderung baik secara fisik dan mental lebih termotivasi untuk berkontribusi secara positif di tempat kerja, termasuk melalui OCB. Selain itu, karyawan operasional toko PT X mayoritas memiliki masa kerja diatas 10 tahun. Hal ini berkaitan dengan profesionalisme tinggi yang dimiliki oleh karyawan karena sudah lama bekerja pada PT X dan dapat memisahkan antara urusan pribadi dengan pekerjaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Fadhillah et al. (2019) yang menunjukkan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fajri (2022) dan Helmy & Pratama (2021) yang juga menegaskan bahwa *work-life balance* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan.

b. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Berdasar pada penelitian, ditemukan hasil bahwa *original sample* antara beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* adalah sebesar -0.169 dengan arah yang negatif dan nilai  $t_{\text{hitung}} 2.138 > t_{\text{tabel}} 1.996$  dengan *p-value* sebesar  $0,033 < 0,05$ . Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Adapun teori mendukung yang diungkapkan oleh Christina Maslach dan Susan E. Jackson mengenai *Job Burnout Theory*, dimana disebutkan bahwa beban kerja yang konstan dan tinggi dapat menyebabkan kelelahan kerja. Kelelahan kerja, sebagai bagian dari teori ini, memiliki tiga dimensi utama: kelelahan emosi, depersonalisasi, dan perasaan kurangnya prestasi pribadi.

Penggunaan Waktu menjadi salah satu indikator yang paling berpengaruh. Hal ini dapat disebabkan karena sistem manajemen waktu yang diterapkan melalui sistem *shift* pada PT X. Karyawan operasional mungkin merasa bahwa sistem *shift* kerja yang terorganisir ini dapat membantu mereka menyelesaikan tugas-tugas pokok mereka tanpa memberikan beban yang berlebihan sehingga dapat memicu perilaku OCB karyawan. Selain itu, karyawan operasional toko PT X mayoritas memiliki *job level* S yaitu sebagai *staff*. Hal ini berkaitan dengan *job desk* dan tanggungjawab yang dipegang oleh karyawan karena masih berada di *level* awal sehingga memiliki beban kerja yang lebih sedikit.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Afuan et al. (2020) yang menjelaskan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhillah et al. (2019), yang juga menegaskan bahwa beban kerja memiliki dampak negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan.

c. Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Berdasar pada penelitian, ditemukan hasil bahwa nilai *original sample* antara stres kerja terhadap *organizational citizenship behavior* adalah sebesar

-0.477 dengan arah yang negatif dan nilai  $t_{\text{hitung}} 2.926 > t_{\text{tabel}} 1.996$  dengan  $p\text{-value}$  sebesar  $0,003 < 0,05$ . Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Adapun teori mendukung yang diungkapkan oleh Robert Karasek dan Tores Theorell mengenai *Job Stress Theory*, dimana disebutkan bahwa stres kerja dapat merugikan kesejahteraan psikologis karyawan dan mengurangi motivasi mereka untuk berperilaku positif di tempat kerja, termasuk berkontribusi melalui OCB. *Job Stress Theory* menekankan dua dimensi utama, yaitu tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan kendali pekerjaan (*job control*). Diungkapkan juga melalui teori *Eustress* bahwa stres dapat berdampak positif terhadap karyawan. Melalui stres positif, karyawan akan merasa terpacu untuk menyelesaikan pekerjaannya karena mendapatkan motivasi atau dukungan organisasi seperti reward atau kompensasi.

Stres Fisik menjadi salah satu indikator yang paling berpengaruh. Hal ini dapat disebabkan karena peralatan kerja yang mendukung pekerjaan karyawan operasional PT X. Perusahaan menyediakan peralatan kerja yang sesuai standar sehingga dapat membantu mengurangi rasa lelah atau stres fisik karyawan. Selain itu, karyawan operasional toko PT X mayoritas memiliki masa kerja diatas 10 tahun. Karyawan yang lebih dari 10 tahun bekerja memiliki pengalaman dan keahlian yang kuat dalam pekerjaannya. Pengalaman ini dapat menolong mereka cenderung lebih percaya diri dan terampil dalam menangani tugas sehari-hari, mengurangi tingkat stres.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Hikmah & Lukito (2021) yang menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

d. Stres Kerja memediasi pengaruh antara *Work-Life Balance* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Hubungan antara *work-life balance* dan OCB yang dimediasi stress kerja memiliki nilai  $t_{\text{hitung}} 2.793 > t_{\text{tabel}} 1.996$  dengan  $p\text{-value}$  sebesar  $0,005 < 0,05$ . Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa stres kerja memediasi pengaruh antara *work-life balance* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Analisis mediasi ini diperkuat dengan dilakukannya metode *bootstrapping*, yang memungkinkan penelitian untuk mendalam dan merinci hasil *specific indirect effect* dalam hubungan antara *work-life balance* dan *organizational citizenship behavior* (OCB), dengan stres kerja sebagai mediasi.

Adapun teori motivasi yang mendukung mengenai *Expected Theory* yang dikemukakan oleh Victor Vroom, dimana teori ini menekankan bahwa individu melakukan tindakan berdasarkan pada ekspektasi tentang hasil dari tindakan tersebut. Jika karyawan percaya bahwa mencapai *work-life balance* dapat mengurangi stres kerja dan meningkatkan kepuasan hidup, maka mereka mungkin lebih termotivasi untuk berkontribusi secara positif di tempat kerja.

Temuan penelitian juga didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Wulansari mengenai mengenai faktor yang mempengaruhi *work-life balance*, dimana disebutkan bahwa terdapat tiga kelompok faktor yang dapat mempengaruhi *work-life balance* karyawan, yaitu faktor individual, faktor

organisasi, dan juga faktor lingkungan. Dalam faktor organisasi dijelaskan bahwa tingkat stres kerja dapat mempengaruhi secara individu merespon kondisi organisasi. Faktor organisasi memberikan dukungan terhadap *work-life balance* dengan menyediakan kebijakan yang memungkinkan karyawan untuk mengatur waktu kerja mereka secara lebih fleksibel. Pada PT X, sistem *shift* digunakan agar karyawan memiliki jam kerja yang lebih fleksibel.

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian adalah stres kerja memediasi pengaruh antara *work-life balance* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hasil penelitian ini mendapat dukungan dari hasil studi Hikmah & Lukito (2021) yang menunjukkan bahwa *work-life balance* dan stres kerja secara bersamaan berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Pradnyani & Rahyuda (2022) yang mengatakan bahwa stres kerja dapat memediasi pengaruh *work-life balance*.

e. Stres Kerja memediasi pengaruh antara Beban Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Hubungan antara beban kerja dan OCB yang dimediasi stres kerja memiliki nilai  $t_{hitung} 2.338 > t_{tabel} 1.996$  dengan  $p-value$  sebesar  $0.019 < 0,05$ . Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa stres kerja memediasi pengaruh antara beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Analisis mediasi ini diperkuat dengan dilakukannya metode *bootstrapping*, yang memungkinkan penelitian untuk mendalam dan merinci hasil *specific indirect effect* dalam hubungan antara stres kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB), dengan stres kerja sebagai mediasi.

Adapun teori stres kerja yang mendukung mengenai *Inequity Theory* yang dikemukakan oleh J. Stacy Adams, dimana teori ini menekankan pentingnya persepsi ketidaksetaraan dalam menyebabkan stres. Karyawan operasional perusahaan ritel mungkin memiliki persepsi tentang keseimbangan antara beban kerja yang mereka tanggung dan *reward* atau pengakuan yang mereka terima. Jika mereka berpikir beban kerja mereka tak sesuai dengan penghargaan atau kompensasi yang mereka terima, ketidaksetaraan dapat muncul.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki beban kerja dan stres kerja yang rendah sehingga karyawan memiliki OCB yang cukup tinggi. Hal ini diakibatkan sistem *reward* yang diberikan oleh perusahaan sudah cukup untuk membuat karyawan merasa dihargai atas kontribusinya. PT X secara rutin per bulan memberikan apresiasi kepada karyawan dalam bentuk penghargaan *Employee of The Month*. Selain penghargaan, PT X juga memberikan kesempatan kepada karyawan dari berbagai *job level* untuk mempresentasikan *project* yang sudah dan akan dilakukan kedepannya. *Project* ini memberikan dorongan motivasi kepada karyawan untuk lebih aktif dalam berinovasi. Walaupun beban kerja dan stres kerja karyawan mungkin akan bertambah dengan adanya *project* ini karena tanggungjawab yang dipegang lebih besar, namun karyawan akan tetap menunjukkan OCB yang tinggi karena sudah merasa mendapatkan keseimbangan antara beban kerja dan stres kerja dengan penghargaan yang didapat.

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian adalah stres kerja

memediasi pengaruh antara *work-life balance* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hasil penelitian ini mendapat dukungan dari hasil studi Kusumawati & Dewi (2021) yang menunjukkan bahwa stress kerja mampu memediasi pengaruh beban kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hermawan et al. (2022), yang juga menegaskan bahwa stres kerja dan beban kerja secara bersamaan berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

## SIMPULAN

Hasil penelitian dan analisis mengenai pengaruh *work-life balance* dan beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan stres kerja sebagai variabel mediasi menghasilkan beberapa kesimpulan. Variabel *work-life balance* penelitian ini menjelaskan terdapat pengaruh positif antara *work-life balance* dan *organizational citizenship behavior* di PT X. Ketika karyawan memiliki keseimbangan yang baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, inisiatif kerja karyawan untuk melakukan pekerjaan diluar kewajiban (OCB) akan meningkat. Selanjutnya pada variabel beban kerja pada penelitian ini menjelaskan terdapat pengaruh negatif antara beban kerja dan *organizational citizenship behavior* di PT X. Ketika karyawan memiliki beban kerja yang rendah, inisiatif kerja karyawan untuk melakukan pekerjaan diluar kewajiban (OCB) akan meningkat dikarenakan memiliki waktu yang lebih banyak untuk membantu karyawan lain. Pada variabel stres kerja penelitian ini menjelaskan bahwa ada pengaruh negatif antara stres kerja dan *organizational citizenship behavior* di PT X. Ketika karyawan memiliki stres kerja yang rendah, *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan akan meningkat dikarenakan peralatan kerja yang disediakan perusahaan dapat secara efektif mendukung pekerjaan karyawan sehingga dapat mengurangi tingkat stres fisik. Hasil uji hipotesis pada variabel *work-life balance* terhadap *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh stres kerja, menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan stres kerja sebagai mediasi. Hasil ini menjelaskan bahwa ketika karyawan memiliki *work-life balance* yang tinggi serta didukung dengan stres kerja yang rendah, *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan akan meningkat dikarenakan sistem *shift* yang diterapkan oleh perusahaan sudah dilakukan dengan baik sehingga dapat meningkatkan *work-life balance* dan mengurai hal yang dapat memicu stres. Demikian pula, uji hipotesis pada variabel beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh stres kerja menunjukkan pengaruh signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa ketika karyawan memiliki beban kerja yang rendah serta didukung dengan stres kerja yang rendah, *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan akan meningkat.

### **Keterbatasan Penelitian**

Setelah melalui serangkaian langkah penelitian, peneliti mengidentifikasi sejumlah keterbatasan dalam penelitian ini. Berikut adalah beberapa keterbatasan yang diidentifikasi:

1. Kesulitan dalam pengambilan data dari responden dikarenakan jadwal kerja karyawan operasional yang tidak menentu (tergantung shift) sehingga waktu yang dibutuhkan untuk mengumpulkan jawaban sampai 70 responden mencapai 2-3 minggu.
2. Penelitian ini hanya dilakukan kepada 70 karyawan operasional toko PT X sehingga hasil ini tidak dapat diberlakukan untuk divisi atau cabang lain.

### **Saran**

Berdasar pada hasil penelitian maka peneliti dapat memberikan saran dalam aspek praktis sebagai berikut:

1. Dalam aspek *work-life balance*, perusahaan dapat mempertahankan sistem shift pada karyawan operasional toko dan menawarkan fleksibilitas dalam jadwal kerja, seperti opsi kerja paruh waktu, *remote*, atau jadwal yang dapat disesuaikan, untuk memberikan karyawan lebih banyak kendali atas waktu mereka dan dapat memaksimalkan *work-life balance* pada karyawan.
2. Perusahaan dapat mengatasi beban kerja dengan memberikan penugasan tugas yang jelas dan terstruktur kepada karyawan operasional toko. Hal ini membantu menghindari kebingungan dan meningkatkan akuntabilitas. Pelatihan dan pengembangan relevan juga perlu disediakan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan, mendorong mereka untuk mengambil inisiatif. Penugasan tugas yang sesuai dengan keterampilan individu karyawan dapat menciptakan lingkungan di mana mereka merasa dapat memberikan kontribusi maksimal.
3. Perusahaan dapat mengurangi stres kerja dengan mengimplementasikan program manajemen stres, termasuk pelatihan karyawan dalam teknik-teknik seperti meditasi dan relaksasi. *Event* seperti olahraga bersama atau perjalanan dapat diadakan sebagai hiburan untuk mengurangi stres. Sediakan dukungan psikologis dan layanan konseling untuk karyawan yang mengalami stres berat, membantu mereka mengatasi tantangan emosional.

Rekomendasi untuk peneliti di masa depan adalah untuk melibatkan lebih banyak sumber referensi dalam penelitian dan dapat mengeksplorasi variabel lain di luar kerangka penelitian ini yang berpotensi memengaruhi *organizational citizenship behavior*, seperti motivasi kerja, dukungan organisasi, komitmen organisasional, dan pengalaman kerja.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Affandi, A., Rozi, A., Sunarsi, D., & Wahyudi. (2021). *Manajemen SDM Strategik*. Bintang Visitama. [https://books.google.co.id/books?id=r\\_QbEAAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=r_QbEAAAQBAJ)

- Afuan, M., Putra, R. B., & Kumbara, V. B. (2020). Pengaruh Pengalaman Kerja dan Beban Kerja Terhadap Prestasi Kerja Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Bina Pratama Sakato Jaya SS1. *JIMT Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(1), 96–112. <https://doi.org/10.31933/JIMT>
- Agustiningstih, H. N. (2023). *Remunerasi, Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai CV Pena Persada*. CV Pena Persada. [https://books.google.co.id/books?id=b\\_zTEAAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=b_zTEAAAQBAJ)
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice 15th Edition* (15th Edition). Kogan Page. <https://books.google.co.id/books?id=g7zEDwAAQBAJ>
- Beardwell, J., & Thompson, A. (2017). *Human Resource Management : A Contemporary Approach* (Eighth Edition). [www.pearson.com/uk](http://www.pearson.com/uk)
- Fadhillah, A., Abdurrahman, D., & Roosallyn Assyofa, A. (2019). Pengaruh Kesimbangan Kehidupan Kerja dan Beban Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi pada Pegawai dan Guru SMAN 17 Bandung). *Prosiding Manajemen*, 1372–1379. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29313/v0i0.19089>
- Fahrudin. (2023). *Perilaku Organisasi : Set Mindset*. Mafy Media Literasi Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=FkjPEAAAQBAJ>
- Fajri, A. (2022). Pengaruh Work-Life Balance Generasi Milenial Terhadap OCB: Peran Pemeditasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 9 No. 1, 183–187. <https://doi.org/https://doi.org/10.34308/eqien.v9i1.323>
- Helmy, I., & Pratama, M. P. (2021). Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Work-Life Balance Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika*, Vol. 9 No. 2, 1–12. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37601/jneti.v9i2.171>
- Hermawan, N. K., Kirana, K. C., & Wiyono, G. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Pada OCB (Organizational Citizenship Behavior) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 19(1), 181–188. <https://doi.org/10.29264/jakt.v19i1.10655>
- Hikmah, M., & Lukito, H. (2021). Peran Work-Life Balance dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 64–74. <https://doi.org/https://doi.org/10.26905/jbm.v8i1.5278>
- Kusumawati, P. M., & Dewi, I. G. A. M. (2021). Peran Stres Kerja Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Perawat Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung. *E- Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(3), 209–228. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2021.v10.i03.p01>
- Marzuki, F., & Sumardjo, M. (2022). *Strategi Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dan Publik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Mashavira, N., Nyoni, N. D., Mathibe, M. S., & Chada, L. (2023). Work-Life Balance in the Zimbabwe Retail Sector: Testing a Job-Engagement and Job-Satisfaction Model. *Acta Commercii*, 23(1), 1–10. <https://doi.org/10.4102/AC.V23I1.1139>
- Nithya, N., & Kumar, M. (2022). *Human Resource management: e-Book for MBA 2nd Semester of Anna University, Chennai*. Thakur Publication Private Limited. <https://books.google.co.id/books?id=awnJEAAAQBAJ>

- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2005). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=wXiHCgAAQBAJ>
- Padilah, N., & Sobarsyah, M. (2022). Emotional Intelligence and Work-Life Balance in an Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perspective with Job Satisfaction as a Mediating Variable (Study on PNS at BPS Makassar City). *Scientium Management Review*, 1(2), 109–124. <https://doi.org/https://doi.org/10.56282/smr.v1i2.151>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Podsakoff, N. P. (2018). *The Oxford Handbook of Organizational Citizenship Behavior*. Oxford University Press. <https://books.google.co.id/books?id=KixhDwAAQBAJ>
- Pradnyani, N. W., & Rahyuda, A. G. (2022). Peran Stres Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Work-Life Balance dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(3), 806–821. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jim.v10n3.p806-820>
- Puspitasari, A., & Fatimah, S. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasional dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di PT. Askrindo Kantor Cabang Bandung. *DESANTA Indonesia of Interdisciplinary Journal*, 2(2), 176–182.
- Setiawan, S. (2023). *Analisa Parsial Model Persamaan Struktural Dengan Software SMART-PLS Versi 3 Untuk Tenaga Kesehatan* (R. Utama, Ed.; 5th ed.). Yayasan Bakti Mulia.
- Sharma, F. C. (2021). *Human Resource Management - SBPD Publications*. SBPD Publications. <https://books.google.co.id/books?id=BPBPEAAAQBAJ>
- Soetrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana. <https://books.google.co.id/books?id=OhZNDwAAQBAJ>