

THE EFFECT OF WORK STRESS AND ROLE AMBIGUITY ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) AS A STUDY MEDIATION ON FEMALE LECTURERS WITH MARRIED STATUS AT AMBON STATE POLYTECHNIC

PENGARUH STRES KERJA DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) SEBAGAI MEDIASI STUDI PADA DOSEN WANITA BERSTATUS MENIKAH DI POLITEKNIK NEGERI AMBON

Emilia Jean Latuihamallo¹ Conchita Valentina Latupapua² Agusthina Risambessy³

Pascasarjana Universitas Pattimura
Emilino2710@gmail.com

Abstract

Human resources are the most important asset for an organization, because they are the main key that must be considered with all its needs in determining the successful implementation of an organization's activities. Human resource management cannot be separated from employees who are expected to perform as well as possible in order to achieve organizational goals. The variable used as intervening is Organizational Citizenship Behavior (OCB). The phenomenon that occurs at the Ambon State Polytechnic lies in female teaching staff (lecturers) who are married because the workload is increasingly being felt by several teaching staff who have been interviewed by researchers. Where it is difficult for them to place themselves in several roles that they have to do, especially when they have to rush or have to meet deadlines, such as having to work on faculty accreditation in such a short time. This causes stress for teaching staff. Based on the phenomena presented at the research location, there are several things that must be considered to improve performance. Therefore, the researcher intends to examine more deeply the relationship between the four variables, namely; Job Stress, Role Ambiguity, Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance This aims to safeguard the company's important assets, namely human resources. Based on the PLS test results, it was found that the path coefficient value for this variable was 0.034 with a t-statistic value of 3,747 which was smaller than the standard value of 1.682 and a P-Value value of 0.028 < a significance level of 0.05. This shows that the variable Role Ambiguity has a positive and significant effect on Employee Performance through Organizational Citizenship Behavior, which also means that the sixth hypothesis (H6) 'Role Ambiguity on Employee Performance Through Organizational Citizenship Behavior' is accepted. Employee Performance through Organizational Citizenship Behavior, which also means that the sixth hypothesis (H6) 'Role Ambiguity on Employee Performance Through Organizational Citizenship Behavior' is accepted.

Keywords; Job Stress, Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan asset paling penting bagi sebuah organisasi, karena merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan suatu organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor karyawan yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan organisasi. Variabel yang dijadikan intervening adalah Organizational Citizenship Behavior (OCB). Fenomena yang terjadi dalam Politeknik Negeri Ambon yaitu terletak pada Tenaga Pendidik (Dosen) perempuan yang sudah berstatus menikah karena beban kerja yang semakin banyak dirasakan oleh beberapa Tenaga Pendidik yang telah diwawancarai oleh peneliti. Dimana mereka sulit untuk menempatkan diri pada beberapa peran yang mereka harus lakukan apalagi harus terburu-buru atau harus deadline seperti yang dilakukan ialah harus

mengerjakan akreditasi fakultas dengan waktu yang begitu singkat. Hal ini menyebabkan timbulnya stres bagi para tenaga pendidik. Berdasarkan fenomena yang dipaparkan pada lokasi penelitian maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja oleh sebab itu, peneliti bermaksud untuk meneliti lebih dalam mengenai hubungan antara keempat variabel yaitu; Stres Kerja, Ambiguitas Peran, Organizational Citizenship Behavior, Kinerja Pegawai Hal ini bermaksud untuk menjaga asset penting perusahaan yakni sumber daya manusia. Data yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi pula data yang telah tersedia dalam instansi seperti data jumlah pegawai. Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan, maka dalam penelitian ini analisis data statistik inferensial diukur dengan menggunakan software SmartPLS mulai dari pengukuran model (outer model), struktur model (inner model) dan pengujian hipotesis (Ghozali, 2015). Berdasarkan hasil uji PLS, ditemukan nilai koefisien jalur variabel ini sebesar 0,034 dengan nilai t- statistik 3.747 yang lebih kecil dari nilai standar 1,682 serta nilai P-Value $0,028 < \text{nilai taraf signifikansi } 0,05$. Hal ini menunjukkan variabel Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Melalui Organizational Citizenship Behavior, yang juga berarti hipotesis keenam (H6) 'Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Pegawai Melalui Organizational Citizenship Behavior diterima.

Kata Kunci; Stres Kerja, Organizational Citizenship Behavior, Kinerja Pegawai

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset paling penting bagi sebuah organisasi, karena merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan suatu organisasi. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi harus mempunyai peran dan tanggung jawab serta rentang kendali yang jelas dalam pelaksanaan tugasnya.

Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor karyawan yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan organisasi. Karyawan merupakan aset utama organisasi karena mempunyai peran yang sangat penting di dalam organisasi seperti perencanaan, pengontrol dan pelaksana aktivitas organisasi. Setiap pekerjaan yang diberikan perusahaan tentu harus dapat diselesaikan oleh karyawan, namun suatu pekerjaan apabila dikerjakan secara kerjasama tentu akan mengurangi tenaga atau pikiran setiap individu. Selain keuntungan tenaga, efisiensi waktu juga sangat dirasakan pada diri setiap individu atau kelompok. Jika masing-masing karyawan dapat bekerjasama, tentu kinerja yang dihasilkan akan lebih memuaskan. Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini menggunakan *intervening* yang menjadikan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen kinerja menjadi hubungan yang tidak langsung. Variabel yang

dijadikan *intervening* adalah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Selain itu juga yang menjadi pembeda penelitian ini dari segi objek dimana penelitian terdahulu hanya mengkaji Stres Kerja tetapi tidak mengkaji tentang ambiguitas peran dan OCB sama seperti yang dikaji peneliti begitu juga sebaliknya penelitian terdahulu mengkaji tentang Ambiguitas Peran tapi tidak dengan Stres Kerja dan Ada yang tidak memakai Variabel *Intervening Organizational Citizenship Behavior* tetapi memakai Variabel lain seperti Stres kerja. Berdasarkan penjelasan diatas peneliti berupaya untuk membuktikan hasil dari pengaruh Stres Kerja dan Ambiguitas Peran dengan Kinerja Pegawai dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai Variabel *Intervening*.

METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan rencana keseluruhan dari penelitian yang mencakup hal-hal yang akan dijalankan peneliti mulai dari mengajukan hipotesis dan implikasi operasionalnya sampai pada analisa akhir. Menurut Umar (2008), rancangan penelitian adalah suatu rencana kerja yang terstruktur dan komprehensif mengenai hubungan-hubungan antar variabel-variabel yang disusun sedemikian rupa agar hasil risetnya dapat memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan riset.

Lokasi

Lokasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah Politeknik Negeri Ambon Hal ini karena peneliti adalah alumni di Politeknik Negeri Ambon dan memiliki kedekatan fisik dan kekerabatan yang

memungkinkan peneliti mendapatkan kemudahan dalam proses penelitian baik berupa data maupun fasilitas. Objek penelitian ini adalah menganalisa bagaimana pengaruh stres kerja dan ambiguitas peran terhadap kinerja dan Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel mediasi pada Politeknik Negeri Ambon.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah gambaran dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2007). Menurut (Sugiono 2000) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi penelitian yang dilakukan peneliti yaitu seluruh Tenaga Pendidik (Dosen) yang berjumlah 189 Orang pada Politeknik Negeri Ambon.

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (Umar, 2010; Sekaran, 2011). Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi atau sub kelompok dari populasi. Sampel penelitian ini dengan metode *Purposive Sampling* dengan kriteria responden yang diinginkan adalah Semua Tenaga Pendidik (Dosen) Perempuan yang berstatus sudah menikah sejumlah 58 orang. Menurut Sugiyono, (2010) *Purposive Sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa

pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif.

Metode Pengumpulan Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Kegiatan analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah di ajukan (Sugiyono, 2017: 232).

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah suatu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017: 147).

Analisis Statistik Data

Analisis *Partial Least Square* (PLS) bertujuan untuk membantu peneliti untuk mendapatkan variabel laten untuk tujuan prediksi (Ghozali 2014: 31.) Dalam penelitian ini dilakukan tiga tahap yaitu:

1. Analisa *Outer Model*.
2. Analisa *Inner Model*.
3. Pengujian Hipotesis

Dengan penjelasan sebagai berikut:

Analisis *Outer Model*

Evaluasi model pengukuran atau *outer model* dilakukan untuk menilai validitas atau reliabilitas model. *Outer model* dengan indikator reflektif di evaluasi melalui validitas

convergent dan *discriminant* dari indikator pembentuk konstruk laten dan *composite reliability* serta *cronbach alpha* untuk blok indikatornya (Ghozali, 2015: 73).

Analisis *Inner Model*

Analisis *inner model* dikenal juga sebagai analisis struktural model, yang bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten (Ghozali, 2015: 73).

Uji Hipotesis

Setelah melakukan berbagai evaluasi, baik *outer model* maupun *inner model* maka selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis. Uji hipotesis digunakan untuk menjelaskan arah hubungan antara variabel endogen dan variabel eksogen.

Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Konstruk	Original Sample	T Statistics	P Value	Keterangan
Stres Kerja (X1) -> Kinerja Pegawai (Y)	-0.024	3.944	0.003	Pengaruh negatif dan Signifikan H1 diterima
Stres Kerja (X1) -> Organizational Citizenship Behavior (Z)	0.403	4.282	0.001	Pengaruh Positif dan Signifikan H2 diterima
Ambiguitas Peran (X2) -> Kinerja Pegawai (Y)	0.092	3.618	0.009	Pengaruh Positif dan Signifikan H3 diterima
Ambiguitas Peran (X2) -> Organizational Citizenship Behavior (Z)	-0.155	3.089	0.017	Pengaruh negatif dan Signifikan H4 diterima
Organizational Citizenship Behavior (Z) -> Kinerja Pegawai (Y)	-0.217	3.062	0.027	Pengaruh negatif dan Signifikan H5 diterima

Pengaruh Tidak Langsung / Mediasi

Konstruk	Original Sample	T Statistics	P Value	Keterangan
Stres Kerja (X1) -> Organizational Citizenship Behavior (Z) -> Kinerja Pegawai (Y)	-0.088	3,167	0,022	Pengaruh negative dan signifikan H6 diterima

Ambiguitas Peran (X2) -> Organizational				
Citizenship Behavior (Z) -> Kinerja Pegawai				Pengaruh positif dan signifikan H7 diterima
(Y)	0.034	2.747	0,028	

Pembahasan Hasil Penelitian Pengaruh Langsung

Adapun hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS adalah sebagai berikut:

- 1) Pengujian Hipotesis 1 (Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai).

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar -0.024 dan t-statistik 3.944 yang mana nilai ini lebih besar dari 1,682 serta nilai *P-Value* 0.003 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

- 2) Pengujian Hipotesis 2 (Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior).

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Berdasarkan hasil

pengujian hipotesis menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.403 dan t- statistik 4.282. Nilai t-statistik ini lebih besar dari 1,682, serta nilai *P- Value* 0.001 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

- 3) Pengujian Hipotesis 3 (Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai).

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.092 dan t-statistik 3.618 yang mana nilai ini lebih besar dari 1,682 serta nilai *P-Value* 0.009 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

- 4) Pengujian Hipotesis 4 (Ambiguitas Peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior). Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar -0.155 dan t- statistik 3.089 yang mana nilai ini lebih besar dari 1,682 serta nilai *P- Value* 0.017 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Dengan demikian hipotesis keempat yang diajukan dalam penelitian ini diterima
- 5) Pengujian Hipotesis 5 Organizational Citizenship Behavior berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai). Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa Organizational Citizenship Behavior berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar -0.217 dan t- statistik 3.062 yang mana nilai ini lebih besar dari 1,682 serta nilai *P- Value* 0.027 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa Organizational Citizenship Behavior berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Dengan demikian hipotesis kelima yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Pengaruh Tidak Langsung / Mediasi

Hasil pengujian dengan *boots trapping* dalam penelitian ini dari analisis PLS adalah sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis 6 (Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel mediasi). Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel mediasi. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar -0.088 dan t- statistik 3,167 mana nilai ini lebih kecil dari 1,682 serta nilai *P-Value* 0,022 lebih besar dari taraf signifikansi

0,05. Hal ini berarti bahwa Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel mediasi. Dengan demikian hipotesis ketujuh yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

2. Pengujian Hipotesis 7 (Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel mediasi). Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel mediasi. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.034 dan t-statistik 2.747 yang mana nilai ini lebih kecil dari 1,682 serta nilai *P-Value* 0,028 lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini berarti bahwa Ambiguitas Peran berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel mediasi. Dengan demikian hipotesis ketujuh yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

PENUTUP

Berdasarkan hasil uji dan analisis penelitian Stres Kerja dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Mediasi Studi pada Dosen Wanita Berstatus Menikah di Politeknik Negeri Ambon, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Itu berarti semakin tinggi stress kerja seorang pegawai maka kinerja akan menurun. Hal ini wajar karena keduanya adalah faktor internal yang memang berhubungan dalam kesadaran masing-masing individu.
2. Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior Hal ini menunjukkan bahwa prinsipnya, stres dalam kategori rendah akan memberikan dampak positif bagi karyawan sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi. Namun, jika stres terlalu besar maka hal itu dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Hubungan stres dengan OCB akan dapat dilakukan jika karyawan mampu mengendalikan stres yang mengarahkan pandangan stres ke arah yang positif (eustress).
3. Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Itu berarti ketika tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya maka akan timbul ambiguitas peran
4. Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Organizational Citizenship Behavior. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Ambiguitas Peran yang dimiliki seorang pegawai maka berdampak pada semakin tinggi pula tingkat Organizational Citizenship Behavior.

5. Stres Kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel mediasi. Hal ini dapat diartikan bahwa Organizational Citizenship Behavior ternyata mampu menjembatani Stres Kerja untuk meningkatkan kinerja. Walaupun semakin tinggi nilai stress kerja mempunyai dampak pada ikut tingginya kinerja, dan jika melalui Organizational Citizenship Behavior dalam atau di tempat kerja, maka pengaruhnya sangat besar.
6. Ambiguitas peran mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel mediasi. Hal ini dapat diartikan bahwa Organizational Citizenship Behavior ternyata mampu menjembatani Ambiguitas peran untuk meningkatkan kinerja. Walaupun semakin tinggi nilai Ambiguitas peran mempunyai dampak pada ikut tingginya kinerja, tetapi jika melalui Organizational Citizenship Behavior dalam atau di tempat kerja, maka pengaruhnya cukup besar.
7. Organizational Citizenship Behavior berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini

menunjukkan bahwa semakin tinggi Organizational Citizenship Behavior yang dimiliki seorang pegawai maka berdampak pada semakin tinggi pula tingkat kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adicondro, Nobelina dan Alfi Purnamasari. (2011). Efikasi Diri, Dukungan Arda, M. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 45–60.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta
- Astuti, R., & Lesmana, O. P. A. (2018). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. *Jurnal Ilman*, 6(2), 42–50.
- Baron, J. G. and R. A. (2014). *Behavior in Organization, 10 th*. Pearson.
- Beehr, T.A and Newman, J. E. (2011). Job Stres, Employee Health, and Organizational Effectiveness: Analysis, Model, and Literature Review. *Journal Applied Psychology*, 36(12), 101–115.
- Bhastary, M. D. (2020). Pengaruh Etika Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Managgio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 160–170.
- Cahyono, D. (2012). Persepsi Ketidakpastian Lingkungan, Ambiguitas Peran, dan Konflik Peran sebagai Mediasi antara

- Program Mentoring dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Niat Ingin Pindah. *Tesis Semarang*., 1–114.
- Churiyah, M. (2014). *Ambiguitas Peran (Role Ambiguity)*. Rineka Cipta
- Darto, M. (2014). Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Peningkatan Kinerja Individu di Sektor Publik: Sebuah Analisis Teoritis dan Empiris. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(1), 10–34.
- Dini, B. O., Waluyo, H. W., & Waluyo, D. (2018). Pengaruh Stres Kerja Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja Karyawan Pt Askrindo (Persero) Cabang Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, 1(1), 1–5.
- Djarmiko, D., Dwi, E., & Gunawan, E. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Kompartemen Pabrik II PT. Pertokimia Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 21(1), 1–8.
- Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press.
- Elfina, D. (2014a). Pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB). *Makara, Sosial Humaniora*, 8(3), 1–13.
- Elfina, D. (2014b). Pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB). *Makara, Sosial Humaniora*, 8(3), 241–256.
- Fahmi, I. (2016). Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja. Mitra Wacana Media.
- Ferdinand, A. (2011). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fitriani, A., Zainul, M., & S. (2019). Pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) dan Kualitas Kehidupan Kerja (QWL) Terhadap Kinerja Pegawai Pada BTKP Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Uniska*, 4(1), 47–58
- Fory, N. A. (2017). *Organizational Citizenship Behaviour*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, T., & Setyorini, A. (2020). Pengaruh Stres Kerja dan keadilan organisasi terhadap ocb dengan komitmen organisasi Sebagai variabel intervening (Studi Kasus Pada Tenaga Keperawatan di RSUD Dr .M. ASHARI Kab. Pematang). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 28(8), 1– 13.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia*. BPF. Hasibuan, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Gunung Agung.
- Hikmah, M., & Lukito, H. (2018). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol 8, No 1 (2021) Peran Worklife Balance dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Mediasi. *Unmer*, 2(1), 1–14.
- Jufrizen, J. (2017). Efek

- Moderasi Etika Kerja Pada Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *E- Mabis : Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 18(2), 145–158. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v18i2.180>
- Jufrizen, J., Farisi, S., Azhar, M. E., & Daulay, R. (2020). Model Empiris Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta di Medan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 4(2), 145–165. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2020.v4.i2.4159>
- Jufrizen, J., Lumbanraja, P., Salim, S. R. A., & Gultom, P. (2017). The Effect of Compensation, Organizational Culture and Islamic Work Ethic Towards the Job Satisfaction and the Impact on the Permanent Lecturers. *International Business Management*, 11(1), 53–60.
- Juliandi, A. (2018). Structural Equation Model Partial Least Square (SEM- PLS) Menggunakan SmartPls. Batam: Universitas Batam.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi. Umsu Press.
- Julvia, C. (2016). Pengaruh Stress Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 16(1), 59–71
- Kim, J.B., Nurunnabi, M., Kim, H.T dan Jung, Y. S. (2019). Does a Good Firm Breed Good Organizational Citizens? The Moderating Role of Perspective Taking. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(161), 1–11.
- Kreitner, R. dan A. K. (2015). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Luthans, F. (2014). *Organizational behavior. Interpreting VA Yuwono, et Al*, Edition Indonesian, Yogyakarta: ANDI.
- Mangindaan, B. (2020). The Influence of Organizational Culture, Organizational Commitment, and Competence to Organizational Citizenship Behavior At Hotel Sutan Raja Amurang. *Jurnal EMBA*, 8(1), 85–96.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2016a). *Manajemen Sumber Daya Manusia & Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2016b). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Manusia Perusahaan. PT Remadja Rosdakarya.
- Manihuruk, C. P., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai. *Manegggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 296–307.
- Margaretha, M. (2012). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 189–206.
- Mas'ud, F. (2014). *Survai Diagnosis Organisasional*. Universitas Diponegoro.
- Mattalata, R. (2018). *Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Celebes Media Perkasa.

- Moehariono. (2015). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Ghalia Indonesia.
- Moorhead. (2013). Perilaku Organisasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Salemba Empat.
- Moorman, R. H., & Blakely, G. L. (2015). Individualism-collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behaviour. *Journal of Organizational Behaviour*, 16(1), 127–142.
- Muhdar. (2015). Organizational Citizenship Behavior Perusahaan. Sultan Amai Press.
- Munandar, A. S. (2015). Psikologi Industri dan Organisasi. Universitas Indonesia
- Mustajab, D. (2019). Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Pengawasan Sebagai Variabel Moderasi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jayapura. *HRJM*, 1(1), 67–78.
- Nasrudin, A. (2015). Psikologi Manajemen. Pustaka Setia.
- Nimran, U. (2014). Perilaku Organisasi. Cetakan Ketiga. Citra Media.
- Oktriso, D. (2018). Pengaruh Efikasi Diri dan Stres Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Burnout sebagai Variabel Intervening pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sugai Penuh. Universitas Islam Malang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen..
- Podsakoff, P. M. (2014). Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, 8(2), 262–270.
- Ramadhan, F. P. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dan Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT . TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 55(2), 162–174.
- Rivai, V. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan (6th ed.). PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S., & J. (2018). Perilaku Organisasi. Salemba Empat.
- Robbins, S. P. (2014). Perilaku Organisasi, Jilid I dan II, Alih Bahasa: Hedayana. Prehallindo.
- Sedarmayanti. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Refika Aditama
- Setyawan, N. F. B., & Sahrah, A. (2012). Peningkatan organizational citizenship behavior pada karyawan melalui pelatihan perjasama. *Insight*, 10(1), 17–36. Indomedia Pustaka.
- Simanjuntak, P. J. (2014). Membangun Motives dan Etos Kerja Phlaku. Fakultas Ekonomi Univeritas Indonesia.
- Sinambela, E. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara.
- Siswadi, Y., Radiman, R., Tupti, Z., & Jufrizen, J. (2021). Faktor Determinan Stress Kerja dan Kinerja Perawat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 17–34.
<https://doi.org/10.30596%2Fjimb.v22i1.5627>
- Sjahril Efferndi Pasaribu. (2019). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah*

- Magister Manajemen, 2(1), 89–103.
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3365>
- Somech, Anit & Oplatka, I. (2015). Organizational Citizenship Behavior In Schools: Examining The Impact Opportunities Within Educational System. Third Advenue. Library Of Congress Cataloging-in- Publication Data.
- Sugianingrat, Ida Ayu Putu Widani., Yasa, Ni Nyoman Kerti., dan Sintaasih, D.K. (2021). Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement Dan Organizational Citizenship Behavior. CV. Media Sains Indonesia.
- Sugiyono, S. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.
- Sutrisno, E. (2014). Budaya Organisasi. Kencana Pranada Media.
- Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai. MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 3(2), 295–307.
- Titisari, P. (2014). Peranan Organizational Citizenship Behavior: Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Jakarta: Mitra Wacana Media. Mitra Wacana Media.
- Tobari. (2016). Membangun Budaya Organisasi Pada Instansi Pemerintah. Budi Utama.
- Wahjono, S. I. (2014). Perilaku Organisasi. Graha Ilmu.
- Wandi, D. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Pengelolaan Bencana Daerah Provinsi Banten. Jurnal Ekonomi Vokasi, 2(2), 18–30.
- Wardani, A, K., & Suseno, M. (2012). Faktor Kepribadian Dan Organizational Citizenship Behavior Pada Polisi Pariwisata. Jurnal Humanistas, 9(2), 1–12.
- Wartono, T. (2017). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan majalah Mother and Baby). KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang, 4(2).
- Wibowo. (2014). Manajemen Kinerja . Edisi Keempat. Rajawali Pers.
- Wildan, R. S. (2020). Pengaruh konflik peran, konflik kerja, ambiguitas peran dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Mulia Karya Prima Kota Batu. Jurnal Manajemen, 2(2), 63–74.
- Yasa, I. W. M. (2017). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 4(1), 38–57.
- Yosoa, P. S., & Prayekti, P. (2018). Pengaruh Budaya Kerja, Pelatihan, dan Motivasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pengrajin Batik Di Sentra Batik Giriloyo Yogyakarta. Jurnal Manajemen, 8(1), 79–87