

**PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN *SELF EFFICACY*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) YANG BERDAMPAK
PADA KINERJA KARYAWAN PT.
ASURANSI TRI PAKARTA
CABANG PALEMBANG**

TESIS

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam
Menempuh Gelar Magister Manajemen



Nama : SYAIPUL AMRI

NPM : 214641023

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS

Tesis ini Telah Disetujui Untuk Diujikan

PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) YANG
BERDAMPAK PADA KINERJA KARYAWAN PT. ASURANSI TRI
PAKARTA CABANG PALEMBANG

Nama : SYAIPUL AMRI
NPM : 214641023
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) YANG BERDAMPAK PADA KINERJA KARYAWAN PT. ASURANSI TRI PAKARTA CABANG PALEMBANG

Menyetujui:

Pembimbing Tesis:

Tanggal 17/03/2023 Pembimbing I

(Dr. Djatmiko Noviantoro, S.E, M.Si)
NIDN: 0110117204

Tanggal 17/3/2023 Pembimbing II

(Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, M.M)
NIDN: 0212116401

Mengetahui:



Dr. Msy. Mikial, S.E, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN: 0205026401

Tanggal: 17/03/2023

Kaprodi MM

Dr. Sari Sakarina, S.E, MM
NIDN: 0214038501

Tanggal: 17/03/2023

LEMBAR PENGESAHAN KOMISI PENGUJI TESIS

PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) YANG
BERDAMPAK PADA KINERJA KARYAWAN PT. ASURANSI TRI
PAKARTA CABANG PALEMBANG

Dipertahankan di depan Komisi Penguji Tesis
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen
Universitas Tridinanti

Nama : SYAIPUL AMRI
NPM : 214641023
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui:

Ketua Penguji :

Tanggal

Tanda Tangan

Dr. Djatmiko Noviantoro, S.E, M.Si
NIDN: 0110117204

17/03/2023



Anggota Penguji :

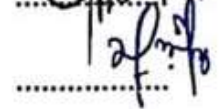
1. Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, M.M
NIDN: 0212116401

13/3/2023



2. Dr. Sari Sakarina, S.E, MM
NIDN: 0214038501

17/03/2023



Mengetahui:

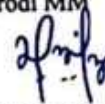
Palembang, 17/03/ 2023
Dekan REB



Dr. Misy, Mikial, S.E, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN:0205026401

Palembang, 17/03/ 2023
Kaprod MM

Dr. Sari Sakarina, S.E, MM
NIDN: 0214038501



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SYAIPUL AMRI
NPM : 214641023
Program Studi : Magister Manajemen Universitas Tridinanti
Judul Tesis : PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) YANG BERDAMPAK PADA KINERJA KARYAWAN PT. ASURANSI TRI PAKARTA CABANG PALEMBANG

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tesis yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dari Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti seluruhnya adalah hasil karya sendiri.
2. Apabila ada bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain akan saya tulis sumbernya dengan jelas, sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.
3. Jika kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis yang saya susun ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar Akademik Magister Manajemen (MM) yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dalam keadaan sadar dengan rasa tanggung jawab tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 21 Maret 2023
Yang Menyatakan


Syaipul Amri

MOTTO

“희망은 꿈이 아니라 꿈이 실현하는 방법이다”

(Harapan Bukanlah Impian, Tetapi Jalan membuat Impian Menjadi Nyata)

“좋은 일이 무엇인지 모르기 때문에 사소한 친절을 베풀어 라”

(Lakukanlah kebaikan sekecil apapun karena kamu tidak tahu kebaikan apa yang akan membuatmu naik level menjadi orang besar)

“If you can't be the best, then be the one who can be happy”

(Jika tidak bisa menjadi yang terbaik, maka jadilah yang dapat membahagiakan)

ABSTRAK

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Work Life Balance* dan *Self Efficacy* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang Berdampak Pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang. Dalam penulisan Tesis ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data secara primer, yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner. penelitian ini menggunakan analisis jalur dan menggunakan aplikasi statistik Smart PLS 3.0. dengan sampel berjumlah 37 responden.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Work Life Balance* dan *Self Efficacy* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang Berdampak Pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang, dengan dengan persamaan $Y = 0,407X_1 + 0,334X_2 + \varepsilon_1$, dan persamaan $Z = 0,343X_1 + 0,264X_2 + 0,329Y + \varepsilon_2$, terdapat pengaruh *work life balance* terhadap OCB karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,407 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $2,641 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,009 \leq 0,05$, terdapat pengaruh *self efficacy* terhadap OCB karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,334 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $2,230 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,026 \leq 0,05$, terdapat pengaruh *work life balance* terhadap kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,343 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $2,741 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,006 \leq 0,05$, terdapat pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,264 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $2,229 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,026 \leq 0,05$, terdapat pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,329 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $2,127 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,034 \leq 0,05$, terdapat pengaruh tidak langsung *work life balance* terhadap OCB yang berdampak pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,357 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $2,559 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,011 \geq 0,05$, terdapat pengaruh tidak langsung *self efficacy* terhadap OCB yang berdampak pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,293 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $2,213 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,027 \geq 0,05$.

Kata Kunci: *Work Life Balance, Self Efficacy, Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This study basically aims to determine the Effect of Work Life Balance and Self Efficacy on Organizational Citizenship Behavior (OCB) which Impacts Employee Performance at PT. Tri Pakarta Insurance Palembang Branch. In writing this thesis the writer uses primary data collection techniques, which are obtained by distributing questionnaires. This study uses path analysis and uses the Smart PLS 3.0 statistical application. with a sample of 37 respondents.

The results of the study show that there is an effect of Work Life Balance and Self Efficacy on Organizational Citizenship Behavior (OCB) which have an impact on PT. Tri Pakarta Insurance Palembang Branch, with the equation $Y = 0.407X_1 + 0.334X_2 + \epsilon_1$, and the equation $Z = 0.343X_1 + 0.264X_2 + 0.329Y + \epsilon_2$, there is an effect of work life balance on OCB employees of PT. Tri Pakarta Insurance Palembang Branch is shown from the Original Sample value of 0.407 with a T-Statistic value of $2.641 \geq 1.96$, the P-Value is $0.009 \leq 0.05$, there is an influence of self-efficacy on OCB employees of PT. Tri Pakarta Insurance Palembang Branch is shown from the Original Sample value of 0.334 with a T-Statistic value of $2.230 \geq 1.96$, the P-Value is $0.026 \leq 0.05$, there is an influence of work life balance on the performance of employees of PT. Tri Pakarta Insurance Palembang Branch is shown from the Original Sample value of 0.343 with a T-Statistic value of $2.741 \geq 1.96$, the P-Value is $0.006 \leq 0.05$, there is the influence of self-efficacy on OCB employees of PT. Tri Pakarta Insurance Palembang Branch is shown from the Original Sample value of 0.334 with a T-Statistic value of $2.230 \geq 1.96$, the P-Value is $0.026 \leq 0.05$, there is an influence of work life balance on the performance of employees of PT. Tri Pakarta Insurance Palembang Branch is shown from the Original Sample value of 0.343 with a T-Statistic value of $2.741 \geq 1.96$, the P-Value is $0.006 \leq 0.05$, there is an effect of self-efficacy on the performance of employees of PT. Tri Pakarta Insurance Palembang Branch is shown from the Original Sample value of 0.264 with a T-Statistic value of $2.229 \geq 1.96$, the P-Value is $0.026 \leq 0.05$, there is an influence of OCB on the performance of employees of PT. Tri Pakarta Insurance Palembang Branch is shown from the Original Sample value of 0.329 with a T-Statistic value of $2.127 \geq 1.96$, the P-Value is $0.034 \leq 0.05$, there is an indirect effect of work life balance on OCB which has an impact on PT Employee Performance . Tri Pakarta Insurance Palembang Branch is shown from the Original Sample value of 0.357 with a T-Statistic value of $2.559 \geq 1.96$, the P-Value is $0.011 > 0.05$, there is an indirect effect of self-efficacy on OCB which has an impact on Employee Performance at PT. Tri Pakarta Insurance Palembang Branch is shown from the Original Sample value of 0.293 with a T-Statistic value of $2.213 \geq 1.96$, the P-Value is $0.027 > 0.05$.

Keywords: *Work Life Balance, Self Efficacy, Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Employee Performance*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan karunia –Nya tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas kurikuler dalam memperoleh gelar Magister, Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Work Life Balance dan Self Efficacy Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang berdampak pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang. Hasil penelitian ini dapat di harapkan dapat berguna bagi peningkatan OCB dan kinerja karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ketua Yayasan Pendidikan Nasional Tridinanti, Bapak Prof. H. Machmud Hasjim, MME
2. Rektor Universitas Tridinanti, Ibu Dr. Ir. Hj. Manisah, M.P
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti, Ibu. Msy. Mikial, S.E, M.Si, Ak, CA, CSRS
4. Direktur Program Pasca Sarjana MM, Bapak Dr. Djatmiko Noviantoro, S.E, M.Si
5. Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti, Ibu Dr. Sari Sakarina, S.E, M.M
6. Bapak Dr. Djatmiko Noviantoro, S.E, M.Si, selaku pembimbing pertama yang telah memberikan nasehat, saran dan komentar yang membangun di sepanjang proses penelitian dan dukungan beliau untuk menyelesaikan tesis ini
7. Ibu Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, M.M, selaku pembimbing kedua yang terus memberikan dorongan, nasehat, bimbingan, diskusi, mengoreksi serta masih menyempatkan waktu disela kesibukan untuk menerima dan berdiskusi kepada penulis
8. Kepada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang yang telah memberikan kesempatan saya untuk dapat melakukan penelitian di perusahaannya
9. Seluruh karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang yang berpartisipasi dalam penelitian ini
10. Seluruh keluarga terutama Bapak, Ibu dan kakak saya yang telah memberikan motivasi saya harus selalu semangat dalam menyelesaikan perkuliahan ini dan pastinya terima kasih atas bantuan material yang sudah diberikan kepada saya dalam perkuliahan ini

11. Kepada besti kuliah saya dian dan mbak yol yang selalu ada untuk berhealing dikala stress selama pengerjaan tesis, dan juga rafi yang selalu support dana untuk dunia perkuliahan ini
12. Terima kasih untuk lagu Candy, OMG, Like it Like it dan lagu K-Pop lainnya yang sudah menemani saya selama pengerjaan tesis ini, membuat saya semangat ketika saya mulai mager dalam mengerjakan tesis ini
13. Kepada teman-teman rekan Mahasiswa MM Angkatan 46 yang selalu kompak selama masa perkuliahan

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat sejumlah kekurangan yang merupakan kelemahan peneliti dalam melaksanakan tugas penelitian ini. Dengan segala hormat, segala bentuk kekurangan peneliti tersebut mohon dapat di koreksi oleh pembaca.

Palembang, Maret 2023

Syaipul Amri

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Kegunaan Penelitian	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Pengertian Kinerja	12
2.1.1.2 Pengukuran Penilaian Kinerja	13
2.1.1.3 Dimensi dan Indikator Kinerja	13
2.1.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja	14
2.1.2 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	14
2.1.2.2 Dimensi dan Indikator OCB	15
2.1.2.3 Manfaat OCB	16
2.1.3 Pengertian <i>Work Life Balance</i>	17
2.1.3.2 Dimensi dan Indikator <i>Work Life Balance</i>	18
2.1.4 Pengertian <i>Self Efficacy</i>	19
2.1.4.2 Dimensi <i>Self Efficacy</i>	20
2.1.4.3 Indikator <i>Self Efficacy</i>	21
2.2 Penelitian Yang Relevan	22
2.3 Kerangka Berpikir	26
2.4 Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.1.1 Tempat Penelitian	33
3.1.2 Waktu Penelitian	33
3.2 Desain Penelitian	34
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel	34
3.3.3 Teknik Sampling	35
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1 Sumber Data	35
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	37
3.6 Teknik Analisis Data	41
3.6.1 Metode Analisis Data	42
3.6.2 Analisis Statistik Deskriptif	44
3.6.3 Analisis Statistik Inferensial	45
3.6.4 Evaluasi Pengujian Model	48
3.7 Uji Hipotesis Statistik	52

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis	57
4.1.1 Deskriptif Objek Penelitian	57
4.1.2 Deskriptif Data Demografi Responden	58
4.1.3 Deskriptif Jawaban Responden	64
4.2 Pembahasan Hasil	77

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	83
5.2 Implikasi	84
5.3 Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pencapaian Produksi Perusahaan	5
Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan	22
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kinerja	38
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Variabel OCB.....	39
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Work Life balance	40
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Self Efficacy	41
Tabel 3.6 Skala Likert	42
Tabel 3.7 Koefisien Reliabilitas	50
Tabel 3.8 Parameter Uji Validitas dan Reliabilitas	51
Tabel 3.9 Evaluasi Model Struktural	52
Tabel 3.10 Pengambilan Keputusan dalam Uji Hipotesis	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	62
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	63
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel 4.7 Kategori Jawaban	64
Tabel 4.8 Rata-Rata Jawaban Responden	65
Tabel 4.9 Kategori Jawaban Responden	66
Tabel 4.10 <i>Outer Loading PLS Algorithm</i>	69
Tabel 4.11 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	70
Tabel 4.12 Nilai <i>Discriminant Validity</i>	71
Tabel 4.13 Koefisien Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i>	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.15 Nilai <i>R Square</i>	73
Tabel 4.16 <i>Direct Effect</i>	74
Tabel 4.17 <i>Indirect Effect</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 3.1 Program Jalur Penelitian	55
Gambar 4.1 Full Model Setelah Dikalkulasi.....	66
Gambar 4.2 Hasil Uji T Statistik Antar Variabel.....	75

RIWAYAT HIDUP



Syaipul Amri, dilahirkan di Dabuk rejo, 31 Januari 1999, merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Mualdi dan Murati.

Sekolah dasar di selesaikan pada tahun 2012 di SD Negeri 01 Dabuk Rejo, sekolah menengah pertama di selesaikan pada tahun 2014 di SMP Negeri 03 Lempuing, dan selanjutnya menyelesaikan sekolah menengah atas di MAN Mesuji OKI pada tahun 2016, Strata 1 di Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Tridinanti Palembang dan lulus pada tahun 2021, memasuki Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang pada tahun 2021.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan suatu perusahaan tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki perusahaan tersebut. SDM dalam suatu perusahaan merupakan faktor penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan didalam perusahaan dan berperan aktif serta dominan dalam setiap kegiatan perusahaan.

SDM merupakan faktor utama yang paling berharga di dalam perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia tujuan perusahaan tidak dapat tercapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan harus didukung oleh sumber daya yang berkualitas, yang meliputi manusia sebagai sumber daya, keuangan, peralatan, mesin dan pemasaran dari perusahaan itu sendiri.

Menurut Octavianus dan Adolfini (2018) kinerja ialah buah kerja yang diselesaikan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar ketentuan hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Melihat pentingnya sumber daya manusia dalam peningkatan kinerja suatu perusahaan, maka seorang pemimpin harus dapat mengetahui dan mengelola faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut dilakukan karena peranan sumber daya manusia di dalam perusahaan sangat penting untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja karena SDM merupakan penggerak,

pemikir, dan perencana bagi organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Work life balance merupakan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan kehidupan kerja. Dalam pandangan karyawan *work life balance* merupakan pilihan mengelola kewajiban kerja dan pribadi atau tanggung jawab terhadap keluarga, sedangkan dalam pandangan perusahaan *work life balance* merupakan tantangan untuk menciptakan budaya yang mendukung karyawan fokus pada pekerjaannya.

Menurut Widiyanto (2021) *Work life balance* merupakan konsep keseimbangan yang melibatkan ambisi atau karir dengan kebahagiaan, waktu luang, keluarga dan pengembangan spiritual. Keseimbangan antara kehidupan didalam pekerjaan yang baik akan menghasilkan semangat kerja yang tinggi, timbulnya perasaan puas terhadap pekerjaan yang dimiliki, dan adanya rasa tanggung jawab penuh baik didalam pekerjaan maupun didalam kehidupan pribadi.

Karyawan yang diharapkan memiliki rasa percaya diri yang tinggi dalam bekerja, dikenal dengan *self-efficacy*. Menurut Oktri dan Zulfadil (2019) *Self-efficacy* dikenal dengan keyakinan seseorang bahwa ia dapat menguasai situasi dan menghasilkan hasil (*outcomes*) yang positif. Ketika seseorang mengalami ketakutan yang tinggi, kecemasan yang tinggi atau tingkat stress yang tinggi, maka biasanya mereka memiliki *Self-efficacy* yang rendah. Sementara mereka yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi mereka merasa mampu dan yakin terhadap kesuksesan dalam mengatasi tantangan dan menganggap ancaman sebagai suatu tantangan yang tidak perlu dihindari. Individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi, ketika menentukan tujuan tertentu akan mencurahkan semua perhatian untuk memenuhi tuntutan

tersebut. Dan ketika menghadapi hambatan dan juga kesulitan dalam pencapaian tujuan tersebut ia akan berusaha semaksimal mungkin agar mampu bertahan lebih lama dan berhasil mencapai tujuan organisasi atau kinerja yang ditetapkan oleh pimpinan.

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan tugas pekerjaan yang biasa mereka lakukan melebihi harapan organisasi. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas-tugas semakin banyak dilakukan dalam tim dan fleksibilitas menjadi sangat kritis, organisasi membutuhkan pegawai yang akan melakukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Menurut Siragih (2020) OCB merupakan perilaku individu yang bersifat bebas, dan tidak secara langsung mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, tetapi secara keseluruhan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi-fungsi organisasi. Perilaku tersebut bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal.

Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan membutuhkan fleksibilitas, organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki perilaku OCB, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik dengan rekan kerja, mentaati peraturan, serta mentoleransi terjadinya kerugian dan gangguan terkait pekerjaan. Maka organisasi yang pegawainya

memiliki perilaku OCB, maka organisasi tersebut memiliki kinerja yang lebih baik dari pada organisasi yang tidak melakukan OCB. Oleh karena itu dengan adanya karakteristik individu dan pengalaman kerja serta perilaku OCB seorang karyawan, maka kinerja dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan.

PT Asuransi Tri Pakarta (TRIPA) adalah Perusahaan asuransi umum yang memiliki enam belas (16) kantor cabang, satu (1) unit bisnis syariah dan tiga puluh empat (34) kantor perwakilan yang terletak di beberapa kota di Indonesia. Dalam menghadirkan layanannya, TRIPA ditopang oleh sumber daya manusia yang profesional, sistem pelayanan terintegrasi, penerapan teknologi informasi terkini, serta kerjasama harmonis dan mutual dengan para mitra usaha dari dalam dan luar negeri. Oleh karenanya, TRIPA senantiasa menunjukkan kemajuan yang signifikan sehingga berhasil menjadi perusahaan asuransi yang sehat, kokoh, dan terpercaya.

Dalam dimensi kinerja, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu tentang kualitas kerja, kuantitas yang dihasilkan, penggunaan waktu dalam bekerja dan kerja sama dengan orang lain oleh SDM yang ada di dalam perusahaan itu sendiri.

Kualitas SDM dapat dilihat dari bagaimana karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya. Dalam kenyataannya masih ada karyawan yang tidak bisa menyelesaikan pekerjaan tersebut, hal itu dikarenakan kemampuan dari karyawan tersebut tidak sesuai dengan bidang pekerjaannya. Selain itu, ada juga karyawan yang kesulitan dalam menggunakan teknologi dan sistem yang disediakan perusahaan, hal itu tentu menghambat tercapainya tujuan dari perusahaan.

Kuantitas dari SDM bisa diukur dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam satu periode. Peneliti melakukan observasi di bagian marketing pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang untuk mengetahui target dan pencapaian dari perusahaan. Berikut adalah hasil jumlah produksi dari PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang:

Tabel 1.1
Pencapaian Produksi PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
Periode Januari-Oktober 2022

No	Bulan	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
1	Januari	1.850.000.000	1.625.000.000
2	Februari	2.000.000.000	1.763.000.000
3	Maret	1.800.000.000	1.371.000.000
4	April	2.100.000.000	1.711.000.000
5	Mei	3.000.000.000	1.265.000.000
6	Juni	2.450.000.000	3.238.000.000
7	Juli	1.800.000.000	1.801.000.000
8	Agustus	1.751.000.000	1.894.000.000
9	September	2.100.000.000	2.938.000.000
10	Oktober	2.200.000.000	2.295.000.000
Jumlah		21.051.000.000	19.901.000.000
			(1.150.000.000)

Sumber: PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang 2022

Berdasarkan tabel di atas kuantitas kinerja SDM dari PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang belum berhasil, hal ini dapat dilihat dari jumlah total produksi yang belum mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Dalam penyelesaian satu polis harus melalui proses penginputan data tertanggung yang dilakukan oleh divisi marketing berdasarkan pembagian wilayah masing-masing. Dalam satu hari karyawan harus bisa memproses polis kurang lebih 50 polis tertanggung. Karena divisi marketing tidak selalu di kantor dan harus melakukan survey lapangan, sehingga membuat penginputan polis dalam satu hari

terkadang tidak terselesaikan, itu bisa menjadi masalah karena tertanggung akan merasa kecewa karena lamanya penerbitan polis itu sendiri.

Hubungan komunikasi antara karyawan juga menjadi salah satu faktor tercapainya tujuan dari perusahaan. Hal ini disebabkan karena kurangnya komunikasi yang dilakukan antara sehingga adanya jarak antara karyawan. Dimana karyawan yang mengalami kesulitan dalam pekerjaannya tidak bertanya dengan rekan kerjanya, hal itu disebabkan kurangnya komunikasi antara karyawan sehingga dapat menyebabkan terhambatnya tujuan dari perusahaan.

Work life balance juga menjadi salah satu acuan dalam kinerja karyawan. Kurang seimbangnya antara kehidupan pribadi karyawan dengan pekerjaannya seperti sudah terlalu lelah dengan pekerjaan rumah, konflik pribadi yang dibawa dalam pekerjaan bisa menyebabkan target dari produksi tidak tercapai, serta ketidakpuasan terhadap hasil kerja karena sadar bahwa belum berhasil dalam menyeimbangkan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi.

Selain *work life balance*, lemahnya *self-efficacy* dari karyawan terlihat dari kurangnya kepercayaan diri karyawan untuk melakukan argumen bahwa target yang diberikan terlalu besar dan masih merasa malu atas ketidakyakinan dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut yang membuat kinerja yang dihasilkan kurang maksimal.

Pelayanan publik yang semakin tinggi intensitasnya pada PT. Asuransi Tri Pakarta cabang Palembang dituntut untuk lebih giat dan maksimal dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Peningkatan kinerja karyawan masih harus diupayakan dalam mewujudkan kewajibannya, walaupun pelayanan

sudah terlaksana dengan baik dan semakin meningkat tetapi tetap dikeluhkan oleh pelanggan. Keluhan itu dikarenakan lamanya keluar polis yang diberikan PT. Asuransi Tri Pakarta cabang Palembang, hal tersebut membuat karyawan harus dapat bekerja ekstra agar permohonan-permohonan para tertanggung dapat dilayani dengan baik dan tidak terjadi penumpukan kerja. Oleh karena itu pentingnya perilaku OCB dari setiap karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang dapat memberikan dampak positif bagi para tertanggung agar seluruh pekerjaan dapat dikerjakan dengan baik dan benar.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai uraian pada latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah yang pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang sebagai berikut:

1. Kesulitan dalam menggunakan teknologi dan sistem yang disediakan perusahaan
2. Karyawan tidak menyelesaikan pekerjaan, dikarenakan kemampuan yang dimiliki tidak sesuai dengan bidang pekerjaannya
3. karyawan tidak dapat mencapai target produksi sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
4. Karyawan bagian marketing terkadang dalam satu hari tidak menyelesaikan penginputan data polis dari para tertanggung
5. Kurangnya komunikasi dari tiap karyawan membuat terhambatnya tujuan dari perusahaan

6. Kurangnya keseimbangan pola hidup pada pekerjaan sebagai karyawan di perusahaan sehingga menimbulkan tekanan dan banyaknya pikiran yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.
7. Kurangnya kepercayaan diri terhadap apa yang dia kerjakan, dan merasa malu untuk menyampaikan argumennya terhadap pekerjaannya sehingga menyebabkan lama waktu dalam mencapai tujuan perusahaan.
8. Kurangnya sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari karyawan perusahaan juga dapat menyebabkan tujuan perusahaan akan lama tercapainya, karena kurangnya inisiatif dari karyawan dalam membantu karyawan lain yang banyak pekerjaannya.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada **Pengaruh *Work Life Balance* Dan *Self Efficacy* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Yang Berdampak Pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang**

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah *work life balance* memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?

- 2) Apakah *self efficacy* memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?
- 3) Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?
- 4) Apakah *work life balance* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?
- 5) Apakah *self efficacy* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?
- 6) Apakah *work life balance* memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang berdampak pada kinerja karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?
- 7) Apakah *self efficacy* memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang berdampak pada kinerja karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan pengaruh *work life balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang

- 2) Untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan pengaruh *self efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
- 3) Untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
- 4) Untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
- 5) Untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
- 6) Untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan pengaruh *work life balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang berdampak pada kinerja karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
- 7) Untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan pengaruh *self efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang berdampak pada kinerja karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang

1.6 Kegunaan Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan hasil-hasil yang didapat akan ada manfaatnya bagi:

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai Pengaruh *Work Life Balance*, *Self Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang untuk.
2. Sebagai bahan bagi PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang untuk lebih memperhatikan *Work Life Balance*, *Self Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam peningkatan kinerja karyawan.

Secara teoritis :

- 1) Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan bidang manajemen sumber daya manusia yang terkait dengan masalah *Work Life Balance*, *Self Efficacy*, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja.
- 2) Dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi bagi pihak yang ingin melakukan kajian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A., A. M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Abdullah, M. (2014). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Sleman, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abubakar, A., H, Wibowo, A., A., & Sari, A., W., (2020, Desember). Pengaruh Pengembangan Karier Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Huntsman Indonesia. *ASSETS. Vol 10 No 2*
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bintoro, & Daryanto. (2019). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Busro, M. (2017). *Manajemen Sumer Daya Manusia*. Yogyakarta: Expert.
- Dessler, G. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk keunggulan bersaing organisasi .* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi dan perubahan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2021). “*Structural Equation Modeling, Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*”. Edisi 4.
- Hariandja, M. T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Haryono, S. (2017). “*Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS, LISREL, PLS.*” Badan Penerbit PT. Intermedia Personalia Utama 450.
- Hasibuan, M. S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Vol. Vol. 1, No.2). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Iroth, A. F., Pio, R. J., & Tatimu, V. (2022). Pengaruh Work-Life Balance dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Grapari Telkomsel Manado. *Productivity, Vol 3 No 4*.
- Johnson, E. B. (2010). *Concextual Teaching And Learning*. Bandung: MIC.
- Kembuan, D., Koleangan, R., & Ogi, I. (2021, Juli). PENGARUH WORK LIFE BALANCE DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SULUTGO CABANG UTAMA DI MANADO. *Jurnal EMBA, Vol 9 No 3*, Hal.1257 - 1266.

- Lukito, R. (2020). PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA PADA PRODUKSI PVC DI UD. UNTUNG JAYA SIDOARJO. *AGORA*, Vol.8, No.2.
- Luthfiani, Z., (2019, Februari). Pengaruh *Work Life Balance* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Telkom Witel Jatim Surabaya Selatan. *BIMA: Journal of business and innovation management*. Vol.1 No. 2
- Mardiani, I. N., & Widiyanto, A., (2021, Juni). Pengaruh Work Life Balance, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Gunanusa Eramandiri. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol.4 No.2
- Mardiasmo. (2012). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Vol. Vol.2). (Alfabeta, Penyunt.) Bandung.
- Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Vol. 2). Bandung: Alfabeta.
- Matutina. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- May, M. P., & Shalauddin, A. (2021, April). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Work Life Balance Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kubu Raya. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship*, Vol 9 No 2, 107-117.
- Moehariono. (2014). Kinerja Karyawan. Dalam *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* (hal. 3). Sleman, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Noor, J., (2017). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- Octavianus, W. R., & Adolfina. (2018, Juli). Pengaruh Pengalaman Kerja dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Manado. *EMBA*, Vol.6, No.3, 1758-1767.
- Oktri, & Zulfadil. (2019, April). PENGARUH EMPOWERMENT, SELF-EFFICACY DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PEGAWAI NEGERI BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROVINSI RIAU. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol XI No 2.
- Ramadhan, F. P., Susilo, H., & Aini, E. K. (2018, Februari). 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*, Vol.55, No.2, 160-166.
- Ratulangi, R. S., & Soegoto, A. S. (2016, September). Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi, Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Hasjrat Abadi Tendeand Manado). *EMBA*, Vol.4, No.4 , 322-334.
- Ridwan, & Kuncoro. (2018). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, P. S. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Pearson Education Asia.
- Saadi, S, D., (2021). Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap *Work Performance* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Melalui *Job Crafting*. *JurnalForum Ekonomi*. Vol 23 No 2
- Saputri, Z. R., & Helmy, I. (2021, Oktober). Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Work Life Balance Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pegawai Non PNS Di Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kab. Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol 3 No 5.
- Saragih, N. M. (2020, Juli). Pengaruh Kepemimpinan Dan Karakteristik Individu Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada PT. United Tractor Tbk. Cabang Medan. *Accumulated Journal*, Vol.2, No.2.
- Sedarmayanti. (2015). Dalam *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simanjuntak, P. J. (2015). Dalam *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siragih, N. M. (2020, Juli). Pengaruh Kepemimpinan dan Karakteristik Individu Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT. United Tractors Tbk. Cabang Medan. *Accumulated Journal*, Vol.2, No.2, 111-121.
- Sudarmanto. (2020). *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartini. (2021, April). Pengaruh Work Life Balance dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan di PT Polychem Indonesia Tbk. (Divisi Mesin). *eCo-Buss*, Vol 3 No 3.
- Suliyanto. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Suzana, A. (2017, April). Pengaruh Organizational Citicenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di: PT. Taspem (Persero) Kantor Cabang Cirebon). *Jurnal Logika*, Vol.XIX.

- Syukur. (2014). *Metode Penelitian Dan Penyajian Data Pendidikan* . Semarang: Medya Wiyata.
- Triandani, S. (2019). PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. INTI KHARISMA MANDIRI RIAU.
- Utami, Y. D. (2017, Mei). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.46 No.1*.
- Wediyasari, L. (2017, Agustus). Pengaruh Karakter Individu dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan OCB sebagai variabel intervening Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *Digital Repository Universitas Jember*.
- Wibowo. (2014). Kinerja Karyawan. Dalam *Manajemen dan Evaluasia Kinerja Karyawan*. Sleman, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Widiyanto, A. (2021, Juni). Pengaruh work-life balance, Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja karyawan PT Gunanusa Eramandiri. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, Vol 4 No 2*.
- Wirawan. (2014). Kinerja Karyawan. Dalam *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Sleman: Aswaja Pressindo.