

**PENGARUH *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) TERHADAP
KINERJA KARYAWAN *DENGAN WORK OVERLOAD* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA PT TUNTUN SEKURITAS INDONESIA**

(Tesis)

Oleh

Reizha Nurul Huda



**PROGAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

PENGARUH *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *WORK OVERLOAD* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT TUNTUN SEKURITAS INDONESIA

Oleh:
Reizha Nurul Huda

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *organization citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan dengan *work overload* sebagai variabel mediasi pada PT Tuntun Sekuritas Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada karyawan PT Tuntun Sekuritas Indonesia dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Tuntun Sekuritas Indonesia, sehingga hipotesis pertama diterima. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), seperti kesediaan membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja berat, terbukti mampu meningkatkan kualitas, ketepatan waktu, dan efektivitas kerja. Namun, hasil uji Sobel menunjukkan bahwa *work overload* tidak memediasi pengaruh OCB terhadap kinerja. Artinya, OCB meningkatkan kinerja secara langsung tanpa melalui mekanisme peningkatan *work overload*. Implikasinya, perusahaan perlu mendorong budaya kerja kolaboratif, memastikan distribusi tugas yang proporsional, serta memantau *work overload* agar karyawan tidak tertinggal dalam jadwal pekerjaan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam kajian perilaku organisasi serta implikasi praktis bagi pengelolaan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Organization Citizenship Behavior*, *Work Overload*, Kinerja Karyawan, *Structural Equation Modeling*.

ABSTRACT

***THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH WORK OVERLOAD AS A
MEDIATING VARIABLE AT PT TUNTUN SEKURITAS INDONESIA***

By

Reizha Nurul Huda

This study aims to analyze the effect of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on employee performance with work overload as a mediating variable at PT Tuntun Sekuritas Indonesia. This research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to employees of PT Tuntun Sekuritas Indonesia and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with the assistance of AMOS software. The results indicate that Organizational Citizenship Behavior (OCB) has a positive and significant effect on employee performance, thereby supporting the first hypothesis. OCB, such as employees' willingness to assist colleagues with heavy work overload, has been proven to enhance work quality, timeliness, and overall effectiveness. However, the Sobel test results reveal that work overload does not mediate the relationship between OCB and employee performance. This finding suggests that OCB improves employee performance directly, rather than through an increase in work overload. The practical implications of this study suggest that the company should foster a collaborative work culture, ensure proportional task distribution, and regularly monitor workload to prevent employees from falling behind schedule. This study contributes theoretically to the development of organizational behavior literature and provides practical implications for sustainable human resource management.

Kata kunci: Organization Citizenship Behavior, Work Overload, Employee Performance, Structural Equation Modeling.

**PENGARUH *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB)
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *DENGAN WORK OVERLOAD*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT TUNTUN SEKURITAS
INDONESIA**

Oleh

Reizha Nurul Huda

Tesis

Sebagai Salah Syarat Untuk Memperoleh Gelar

MAGISTER MANAJEMEN

Pada

Jurusan Magister Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Tesis : **PENGARUH ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN WORK OVERLOAD SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT TUNTUN SEKURITAS INDONESIA**

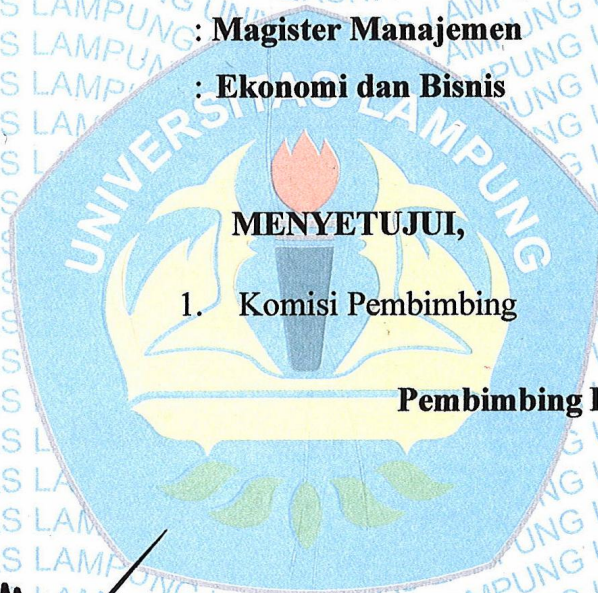
Nama Mahasiswa : **Reizha Nurul Huda**

NPM : **2321011039**

Konsentrasi : **Sumber Daya Manusia**

Jurusan : **Magister Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



MENYETUJUI,

1. **Komisi Pembimbing**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si.
NIP 1971121 1 19512 1 001

Dr. Ribhan, S.E., M.Si.
NIP 19680708 200212 1 003

2. **Ketua Program Studi Magister Manajemen**

Dr. Roslina, S.E., M.Si
NIP. 19770711 200501 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua penguji

Ketua : **Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si.**

Sekretaris : **Dr. Ribhan, S.E., M.Si.**

Penguji 1 : **Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M.**

Penguji II : **Dr. Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc**

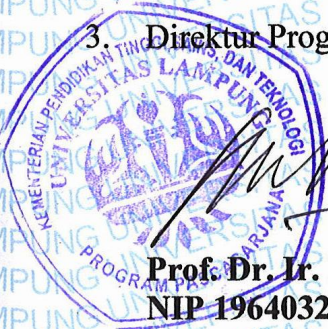
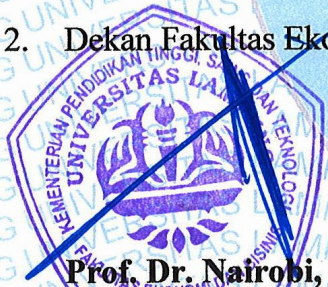
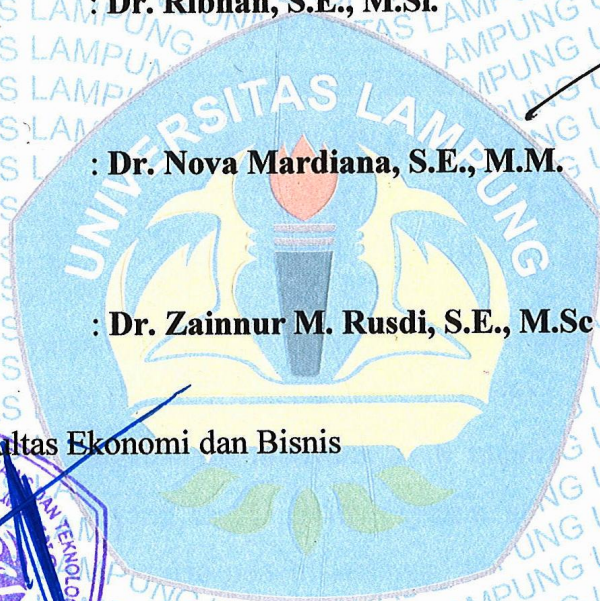
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si
NIP. 19660621 199003 1003

3. Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si
NIP 19640326 198902 1 001

Tanggal Ujian Tesis : **11 Februari 2026**



PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reizha Nurul Huda
Nomor Pokok Mahasiswa : 2321011039
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Magister Manajemen
Judul Tesis : PENGARUH *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *WORKOVERLOAD* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT TUNTUN SEKURITAS INDONESIA

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil karya saya sendiri, dan dalam tesis ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan dari orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran dari peneliti lain tanpa pengakuan peneliti aslinya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 11 Februari 2026



2000
RUPAH
METERAI
TEMPEL
ANX353021433

Reizha Nurul Huda

2321011039

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Sendang Agung, pada tanggal 11 Juni 1998. Anak pertama dari kedua bersaudara atas pasangan Bapak Moh. Romzan Nuradianto dan Ibu Masitah. Peneliti mengawali pendidikan di TK Citra Insani Rawajitu Selatan. Pada tahun 2010 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDS Citra Insani Rawajitu Selatan. Kemudian peneliti menyelesaikan pendidikan menengah pertama di MTs N 1 Tanjung Karang yang diselesaikan pada tahun 2013, lalu dilanjutkan ke jenjang pendidikan menengah atas di MAN 1 Bandar Lampung hingga lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2016, peneliti melanjutkan pendidikan Sarjana di IPB University, Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Kemudian pada tahun 2023 peneliti melanjutkan pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, program Magister pada Jurusan Manajemen konsentrasi Manajemen Pemasaran. Sejak tahun 2025 penulis bekerja di Percetakan Uang Republik Indonesia (Peruri) hingga sekarang.

MOTTO

Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan

Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.

(QS. Al-Insyirah 5-6)

Mati udah pasti, jangan khawatirkan hal yang tidak perlu

(Anonim)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Syukur Alhamdulillah atas Kehadirat Allah SWT

Dan Sholawat serta salam atas Nabi Muhammad SAW.

Dengan segala nikmat dan Karunia-Nya serta hidayah-Nya kepada Penulis,

Karya ini ku persembahkan kepada :

Orang Tuaku

Bapak Moh Romzan Nuradianto dan Ibu Masitah , terimakasih untuk papa dan mama atas doa yang tak pernah putus, semangat yang tak ternilai, kasih sayang, keringat dan nasihat yang tiada habisnya sejak lahir hingga saat ini kepadaku, serta restu yang tulus sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Adikku

Adikku Hilmi Musa Thoriqi yang selalu memberikan dukungan, membantu ngumpulin berkas tesis, serta motivasi yang senantiasa menguatkan dalam proses ini.

Serta terima kasih kepada Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Lampung.

SANWACANA

Bismillahirrohmaanirrohim,

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh *Organization Citizenship Behaviour* terhadap Kinerja Karyawan dengan *Work Overload* sebagai Variabel Mediasi pada PT Tuntun Sekuritas Indonesia”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Strata Dua (S-2) Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Lampung.

Bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah diperoleh peneliti dapat membantu mempermudah proses penyusunan tesis ini. Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan saran, nasihat dan motivasi selama perkuliahan.
2. Ibu Dr. Roslina, S.E., M.Si., selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung sekaligus Pembimbing Utama yang telah memberikan saran, kritik, nasihat, dan motivasi, serta kesabaran selama perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian tesis ini.
3. Bapak Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik, atas kesediaannya dalam memberikan bimbingan dan pengetahuan, serta pengalaman, dalam proses akademik.
4. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan saran, perhatian, kritik, nasihat, dan motivasi, selama proses penyelesaian tesis ini.
5. Ibu Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji Utama yang telah

memberikan kritik dan saran yang membangun selama proses penyusunan tesis ini.

6. Ibu Dr. Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc., selaku Dosen Penguji Pendamping yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun selama proses penyusunan tesis ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmunya serta membimbing penulis selama masa kuliah.
8. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah turut membantu dalam proses penyusunan tesis ini.
9. Bapak dan Ibu dosen beserta staff dan karyawan program studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu dan menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
10. Pak Andri Kasrani, selaku staff program studi Magister Manajemen yang telah membantu semua proses pembelajaran, perkuliahan hingga penyelesaian pendidikan di Magister Manajemen.
11. Keluarga saya terutama kedua orang tua saya, Moh Romzan Nuradianto dan Masitah tercinta dan Adikku Hilmi Musa Thoriqi. Terimakasih atas dukungan, doa, dan selalu berada disamping saya selama penyelesaian pendidikan di Magister Manajemen.
12. Teman baik dan seperjuangan di Magister Manajemen, Ghina Erza Fortuna dan yang lain Revi Kurniawan, Putri Anggraini, Dicky RR Effendi, Ikhwan Victori, Irma Fitriyani, I Putu Purwa, Remy Saputra. Terimakasih telah mewarnai hari-hari di masa perkuliahanku selama ini semoga pertemanan kita ini tetap terjaga selamanya, Amin.
13. Diri Saya Sendiri, Reizha Nurul Huda, terimakasih sudah berani berjuang tanpa henti, dan tidak pernah menyerah untuk tetap memilih untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai.
14. Seluruh teman-teman Magister Manajemen angkatan 2023 dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis berharap semoga Allah SWT membalas kalian semua dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua pembaca umumnya, Amin.

Bandar Lampung, 11 Februari 2026

Penulis,

Reizha Nurul Huda

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	9
2.1.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	9
2.1.2 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	9
2.2. <i>Work overload</i>	11
2.2.1. Pengertian <i>Work overload</i>	11
2.2.2. Indikator <i>Work overload</i>	13
2.3. Pengertian Kinerja Karyawan	14
2.3.1. Pengertian <i>Work overload</i>	14
2.3.2. Indikator <i>Kinerja Karyawan</i>	15
2.4. Penelitian Terdahulu	15
2.5. Kerangka Pemikiran.....	18
2.6. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2. Populasi dan Sampel	21
3.2.1. Populasi.....	21
3.2.2. Sampel dan Teknik Sampling	22
3.3. Sumber Data Penelitian.....	22
3.4. Metode Pengumpulan Data	23
3.4.1. Pengumpulan Data Primer	23

3.5. Variabel Penelitian dan Denifinisi Operasional.....	24
3.6 Instrumen Penelitian.....	25
3.7 Uji Instrumen Penelitian	26
3.7.1 Uji Validitas	26
3.7.2 Uji Reliabilitas	27
3.7.3 Uji Normalitas.....	27
3.8 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis SEM-AMOS.....	28
3.9 Uji Sobel (Sobel Test).....	32
BAB IV Hasil dan Pembahasan	34
4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	34
4.1.1. Karakteristik Responden	34
4.1.2. Uji Instrumen	37
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	37
4.1.2.2 Hasil Uji Normalitas	41
4.1.3 Analisa Deskriptif Pengukuran Variabel	43
4.1.3.1 Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	45
4.1.3.1 Deskriptif Variabel <i>Work Overload</i>	46
4.1.3.1 Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....	47
4.1.4 Hasil Uji Model Struktural.....	48
4.1.5 Analisa Kesesuaian Model.....	50
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	51
4.1.7 Hasil Uji Sobel/Mediasi	52
4.2 Pembahasan Penelitian.....	53
4.2.1 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan	54
4.2.2 <i>Work overload</i> memediasi Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja Karyawan	55
BAB V Kesimpulan dan Saran	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan jumlah investor tahun 2020-2024	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Populasi Karyawan PT Sekuritas	22
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.3 Kategori Jawaban Responden (Likert).....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi/Role Kerja.....	36
Tabel 4.5 Uji Validitas	39
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.7 Assesment of Normality	43
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel	46
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	47
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel <i>Work Overload</i>	48
Tabel 4.11 Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	49
Tabel 4.12 Evaluasi Goodness of Fit Model Struktural.....	52
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis Variabel Langsung.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Model Struktural.....	51
Gambar 4.2 Kerangka Pemikiran.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Olah Data SPSS Identitas Responden

Lampiran 3 Data Tabulasi Variabel

Lampiran 4 Olah Data Amos 24

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset paling vital dalam organisasi karena berperan sebagai penggerak utama seluruh aktivitas operasional dan strategis perusahaan. Robbins (2021) menjelaskan bahwa pengelolaan SDM tidak hanya berkaitan dengan perekrutan dan penempatan tenaga kerja, tetapi juga mencakup bagaimana organisasi memotivasi, mengembangkan, dan mempertahankan karyawan agar mampu berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan komponen utama yang berperan penting dalam menjaga keberlangsungan suatu perusahaan. Dalam perspektif modern, karyawan tidak lagi dipandang semata-mata sebagai faktor produksi, melainkan sebagai aset strategis atau modal utama organisasi yang harus dikelola dan dikembangkan secara optimal (Nurjanah et al., 2020).

Industri sekuritas Indonesia memasuki fase *hyper-growth* sejak 2020, ketika reformasi kebijakan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan ekspansi layanan *mobile trading* untuk mengakselerasi pertumbuhan investor ritel. Pertumbuhan jumlah investor di pasar modal Indonesia sejak tahun 2020 menunjukkan tren yang sangat pesat, mencerminkan semakin tingginya partisipasi masyarakat dalam aktivitas investasi. Pada tahun 2020, jumlah investor tercatat sebesar 3,8 juta Single Investor Identification (SID), kemudian melonjak sebesar 93% menjadi 7,4 juta pada tahun 2021. Pertumbuhan berlanjut di tahun 2022 dengan kenaikan sebesar 38%, menjadikan total investor mencapai 10,3 juta. Pada tahun 2023, jumlah investor kembali meningkat sebesar 17,9%, sehingga mencapai 12,1 juta, dan pada tahun 2024 tumbuh sebesar 22,2% menjadi 14,8 juta. Per 24 Desember 2024,

jumlah SID telah mencapai 14,81 juta, dengan sekitar 79% di antaranya berasal dari generasi berusia di bawah 40 tahun (Bursa Efek Indonesia, 2024).

Tabel 1.1 Pertumbuhan jumlah investor tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Investor	Pertumbuhan investor (%)
2020	3.800.000	-
2021	7.400.000	93%
2022	10.300.000	38%
2023	12.100.000	17,9%
2024	14.800.000	22,2%

Sumber: : Bursa Efek Indonesia tahun 2020-2024

Peningkatan signifikan dalam jumlah investor ini juga berdampak pada aktivitas perdagangan di Bursa Efek Indonesia (BEI), yang mencatat rata-rata nilai transaksi harian mencapai sekitar Rp 12,85 triliun tumbuh hampir 20% secara tahunan dan menjadi level likuiditas tertinggi sejak pandemi (Bursa Efek Indonesia, 2024).

Kondisi tersebut menuntut perusahaan sekuritas untuk tidak hanya mengandalkan kecanggihan teknologi, tetapi juga kesiapan dan ketahanan sumber daya manusia. Karyawan pada divisi trading, riset, teknologi informasi, dan *back-office* dihadapkan pada tekanan kerja tinggi, tenggat waktu yang ketat, serta tuntutan akurasi yang hampir tanpa toleransi kesalahan. Situasi ini memperbesar potensi terjadinya *work overload*, yaitu kondisi ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas individu baik secara fisik maupun psikologis (Schaufeli & Bakker, 2010).

Di sisi lain, organisasi sangat membutuhkan perilaku kerja ekstra atau *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) untuk menjaga kelancaran operasional. OCB mencakup perilaku sukarela karyawan yang melampaui deskripsi kerja formal, seperti membantu rekan kerja, menjaga stabilitas tim, dan berinisiatif menyelesaikan masalah organisasi (Organ, 2018). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa OCB berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja

individu maupun organisasi melalui penguatan kerja sama tim dan efektivitas kerja (Bantha & Sahni, 2021; Chiaburu et al., 2022).

Hubungan antara OCB dan kinerja karyawan tidak selalu bersifat linier dan tanpa risiko. Secara teoritis, *Job Demands–Resources Theory* menjelaskan bahwa perilaku ekstra seperti OCB dapat berubah menjadi sumber tekanan apabila dilakukan dalam kondisi tuntutan kerja yang berlebihan dan sumber daya yang terbatas (Bakker & Demerouti, 2017). Dalam konteks ini, OCB yang tidak diimbangi dengan pengelolaan beban kerja yang memadai justru berpotensi meningkatkan persepsi *work overload*, yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawan.

Temuan empiris menunjukkan adanya inkonsistensi hasil penelitian terkait hubungan OCB, *work overload*, dan kinerja karyawan. Chiaburu et al. (2022) menemukan bahwa OCB berpengaruh kuat terhadap kinerja, namun penelitian tersebut tidak mempertimbangkan kondisi beban kerja sebagai mekanisme penjelas. Setyawati et al. (2024) meneliti OCB pada perusahaan sekuritas di Indonesia, tetapi tidak memasukkan variabel *work overload* maupun indikator kinerja objektif. Sementara itu, Kissi et al. (2019) menunjukkan bahwa *work overload* dapat melemahkan pengaruh positif OCB terhadap kinerja, namun penelitian tersebut dilakukan pada sektor konstruksi di Ghana yang memiliki karakteristik industri dan budaya kerja yang berbeda secara signifikan dengan industri sekuritas di Indonesia.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) terlihat pada masih terbatasnya studi yang secara empiris menguji peran *work overload sebagai variabel mediasi* dalam hubungan antara OCB dan kinerja karyawan, khususnya pada industri sekuritas yang memiliki intensitas kerja tinggi, tekanan waktu ekstrem, serta ketergantungan pada stabilitas sistem dan ketelitian manusia. Sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan variabel mediasi seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, atau burnout, tanpa secara spesifik menempatkan *work*

overload sebagai mekanisme utama yang menjembatani pengaruh OCB terhadap kinerja.

Work overload relevan sebagai variabel mediasi karena OCB mendorong karyawan untuk mengambil peran tambahan di luar tugas formal, yang dalam kondisi tuntutan kerja tinggi dapat meningkatkan akumulasi beban kerja. Beban kerja yang berlebihan kemudian berpotensi menurunkan fokus, ketahanan kerja, dan kualitas kinerja. Dengan demikian, *work overload* tidak hanya berfungsi sebagai faktor pengganggu, tetapi juga sebagai mekanisme penjelas bagaimana perilaku positif seperti OCB dapat menghasilkan dampak yang berbeda terhadap kinerja karyawan.

Fenomena tersebut menjadi relevan dalam konteks PT Tuntun Sekuritas Indonesia, sebuah perusahaan sekuritas nasional yang telah beroperasi sejak tahun 1999 dan berada di bawah pengawasan OJK serta terdaftar sebagai anggota Bursa Efek Indonesia. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara pendahuluan dengan beberapa karyawan (pra-penelitian), diketahui bahwa karyawan sering menunjukkan perilaku saling membantu lintas divisi, pengambilan inisiatif penyelesaian kendala sistem, serta kesediaan bekerja di luar jam kerja normal. Namun, pada saat yang sama, karyawan juga menghadapi peningkatan beban pekerjaan, tekanan waktu, dan intensitas kerja yang tinggi terutama pada jam perdagangan aktif. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya dinamika antara OCB dan *work overload* yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan secara simultan. Oleh karena itu, diperlukan kajian ilmiah yang tidak hanya menilai pengaruh langsung OCB terhadap kinerja, tetapi juga menjelaskan peran *work overload* sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut.

Penelitian ini mengadaptasi model Yuwanda dan Pratiwi (2022) dengan memposisikan *work overload* sebagai variabel mediasi antara Organizational Citizenship Behaviour dan kinerja karyawan pada PT Tuntun Sekuritas Indonesia. Penelitian ini diharapkan memperkuat urgensi penelitian ini untuk memahami bagaimana OCB mempengaruhi kinerja karyawan di bawah kondisi *work*

overload pada sektor sekuritas yang sarat tekanan waktu dan kompleksitas kerja. Hasilnya diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan strategi manajemen sumber daya manusia yang mampu menyeimbangkan dorongan perilaku positif karyawan dengan pengelolaan beban kerja yang realistis dan berkelanjutan. Dari sisi regulator temuan tesis ini berpotensi menjadi masukan OJK dalam menyusun pedoman kapasitas sistem dan standar *well-being* minimum bagi perusahaan sekuritas, sehingga strategi pendalaman pasar modal berjalan berkelanjutan tanpa mengorbankan kesejahteraan pelaku industri. Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut yang diharapkan dapat menjawab tingkat kinerja pegawai melalui kajian ilmiah. Adapun penelitian yang akan dibahas yaitu “***Pengaruh Organization Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan dengan Workoverload sebagai Variabel Mediasi pada PT Tuntun Sekuritas Indonesia***”.

1.2 Rumusan Masalah

Pertumbuhan pesat industri sekuritas di Indonesia telah meningkatkan kompleksitas operasional dan intensitas kerja karyawan, khususnya pada perusahaan sekuritas yang berorientasi pada layanan transaksi real-time seperti PT Tuntun Sekuritas Indonesia. Dalam kondisi tersebut, organisasi sangat bergantung pada perilaku kerja ekstra atau *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* untuk menjaga kelancaran operasional dan kualitas layanan. Namun, meningkatnya tuntutan kerja yang tidak selalu diimbangi dengan kapasitas dan sumber daya yang memadai berpotensi menimbulkan *work overload*, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa OCB berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi, hasil penelitian tersebut belum memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai mekanisme bagaimana OCB memengaruhi kinerja dalam konteks tuntutan kerja yang tinggi. Sebagian besar penelitian sebelumnya belum menempatkan *work overload* sebagai variabel mediasi yang menjelaskan hubungan antara OCB dan kinerja, khususnya pada

industri sekuritas di Indonesia yang memiliki karakteristik kerja berintensitas tinggi dan tekanan waktu yang ketat.

PT Tuntun Sekuritas Indonesia menghadapi tantangan dalam menjaga keseimbangan antara dorongan perilaku kerja ekstra karyawan dan pengelolaan beban kerja yang realistis dan berkelanjutan. Tanpa pemahaman yang tepat mengenai peran *work overload*, perilaku OCB yang pada dasarnya positif berpotensi berkembang menjadi sumber tekanan kerja yang justru menurunkan kinerja karyawan dan efektivitas organisasi. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris yang mampu menjelaskan peran *work overload* dalam menjembatani pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Organization Citizenship Behaviour* berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan PT Tuntun Sekuritas?
2. Apakah *Work overload* memediasi pengaruh *Organization Citizenship Behaviour* terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Tuntun Sekuritas?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut, mengacu pada rumusan masalah yang telah diuraikan:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung *Organization Citizenship Behaviour* terhadap kinerja karyawan PT Tuntun Sekuritas Indonesia.
2. Untuk mengetahui *Work overload* memediasi *Organization Citizenship Behaviour* terhadap kinerja karyawan PT Tuntun Sekuritas Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini diharapkan memberi masukan berupa informasi-informasi penting mengenai pengaruh *Organization Citizenship Behaviour (OCB)* terhadap kinerja karyawan dengan *workoverload* sebagai variabel mediasi pada PT Tuntun Sekuritas Indonesia. Maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara praktis penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi penelitian-penelitian manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan, dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan kedepannya dan bagi pihak luar dapat dijadikan bahan acuan dan referensi jika ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Wee et al., (2023) mengemukakan bahwa OCB terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*. *Altruism* mencerminkan tindakan membantu rekan kerja secara sukarela. *conscientiousness* menggambarkan kepatuhan terhadap aturan dan ketentuan organisasi. *Sportsmanship* adalah sikap toleran terhadap kondisi kerja yang tidak ideal tanpa keluhan berlebihan. *courtesy* mengacu pada upaya mencegah timbulnya konflik antar individu dan *civic virtue* berkaitan dengan partisipasi aktif dalam aktivitas organisasi (Kim et al., 2020). Menurut Organ (2018); Kissi et al., (2019) *Organizational Citizenship Behavior* didefinisikan sebagai perilaku sukarela karyawan yang tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan formal tetapi mendukung fungsi organisasi secara keseluruhan, seperti membantu rekan kerja, menjaga kehadiran yang baik, atau memberikan dorongan bagi karyawan baru. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku sukarela yang dilakukan oleh karyawan di luar kewajiban formal pekerjaan mereka, namun secara keseluruhan berdampak positif terhadap efektivitas dan produktivitas organisasi (Qalati et al., 2022).

2.1.1 Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Pengukuran OCB dalam penelitian ini mengacu pada dimensi yang dikembangkan oleh Organ et al. (2018); Kissi et al., (2019), yang terdiri atas lima komponen utama::

- a) *Altruisme* mencerminkan tindakan sukarela untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan dengan operasional organisasi.

- b) *Civic Virtue* menunjukkan partisipasi dan dukungan aktif terhadap aktivitas organisasi, baik dalam aspek profesional maupun sosial.
- c) *Conscientiousness* menggambarkan pelaksanaan tanggung jawab secara melebihi standar yang telah ditentukan.
- d) *Courtesy* mencakup perilaku yang bertujuan menghindari konflik interpersonal dengan mencegah timbulnya kesalahpahaman.
- e) *Sportmanship* menampilkan sikap toleran dan tidak mempermasalahkan hal-hal kecil yang sebenarnya tidak signifikan dalam konteks organisasi.

Skala OCB juga dapat diukur melalui instrumen yang dikembangkan oleh Morrison (1995) dalam Darto (2014), yang telah disesuaikan untuk mengukur lima dimensi tersebut dengan baik secara psikometrik. Contoh perilaku dalam masing-masing dimensi meliputi:

1. Dimensi *Altruism*, tindakan yang mendukung individu tertentu.
 - a. Menggantikan rekan kerja yang tidak hadir atau sedang istirahat.
 - b. Membantu rekan yang memiliki beban kerja yang berat.
 - c. Membantu mengenalkan orang baru meski tidak diminta.
 - d. Menawarkan bantuan kepada kolega yang telah absen dalam pekerjaan mereka.
 - e. Meluangkan waktu untuk membantu orang lain dengan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan.
 - f. Secara sukarela mengambil tugas tanpa diminta
 - g. Membantu individu di luar departemen sendiri saat mereka menghadapi tantangan
 - g. Memberikan dukungan kepada klien dan tamu ketika mereka membutuhkan bantuan.
2. Dimensi *Conscientiousness* (Kehati-hatian), tindakan yang jauh melampaui ekspektasi dasar dalam aspek seperti kehadiran, kepatuhan terhadap aturan, pengelolaan waktu istirahat, dan hal-hal serupa.
 - a. Datang lebih awal untuk memastikan kesiapan sebelum jam kerja dimulai.
 - b. Selalu tepat waktu setiap hari, terlepas dari kondisi seperti cuaca atau lalu lintas.
 - c. Menghindari panggilan pribadi selama jam kerja.

- d. Tidak terlibat dalam diskusi yang tidak berkaitan dengan pekerjaan.
 - e. Datang lebih awal ke tempat kerja jika diperlukan.
 - f. Tidak mengambil cuti berlebihan, bahkan jika memiliki sisa cuti sakit tambahan.
3. Sportivitas (*Sportsmanship*), Kesiapan untuk menghadapi kondisi yang kurang ideal tanpa mengungkapkan ketidakpuasan; menghindari perilaku seperti
 - a. mengeluh atau memperlakukan hal-hal sepele.
 - b. Tidak mengkritik institusi.
 - c. Tidak mengungkapkan keluhan tentang berbagai hal.
 - d. Tidak melebih-lebihkan masalah.
 4. Kebajikan Sipil (*Civic Virtue*), Keterlibatan dalam aktivitas organisasi.
 - a. Berpartisipasi dalam acara opsional yang meningkatkan reputasi organisasi.
 - b. Menghadiri pertemuan sukarela yang dianggap penting.
 - c. Membantu dalam mengatur acara sosial departemen.
 5. Kepedulian (*Courtesy*), Tetap mendapatkan informasi tentang acara dan perubahan organisasi.
 - a. Mengikuti perkembangan dan perubahan dalam organisasi.
 - b. Meninjau serta tetap mengetahui pengumuman organisasi.
 - c. Menggunakan kebijaksanaan untuk mengevaluasi apa yang paling bermanfaat bagi organisasi. Penelitian ini menggunakan teori dari

2.2. Pengertian *Work overload*

Work overload merupakan salah satu bentuk *job demand* yang sering menjadi sumber tekanan bagi karyawan di berbagai sektor kerja. Menurut Bhattacharjee & Sarkar (2023) konsep ini telah menjadi perhatian utama dalam studi manajemen stres kerja dan psikologi organisasi, terutama dalam pendekatan model *Job Demand-Resources* (JD-R). Beberapa penelitian memberikan definisi yang lebih kontekstual dan terukur terhadap *work overload*. Huo *et al.* (2023) mendefinisikan *work overload* sebagai kondisi di mana individu memiliki terlalu banyak pekerjaan untuk diselesaikan dalam waktu yang tersedia. *Workoverload* terjadi

ketika ekspektasi pekerjaan seorang karyawan melebihi waktu, sumber daya, atau kemampuan pribadi yang tersedia. Dengan kata lain, perasaan relatif dari karyawan bahwa peran mereka terlalu banyak (Kissi et al., 2019).

Meng *et al.* (2018) menyatakan bahwa *overload* adalah situasi di mana tekanan beban kerja dan batas waktu kerja melebihi kemampuan individu untuk menyelesaikan tugas secara efektif. Artinya, tekanan waktu yang ekstrem dan ekspektasi penyelesaian tugas yang tidak realistis menjadi pemicu utama ketegangan dalam pekerjaan. Menurut Atatsi & Torto, R. (2019) menguraikan bahwa *work overload* tidak hanya terkait kuantitas pekerjaan, tetapi juga kualitas dan intensitasnya. Beban kerja berlebih melibatkan kebutuhan untuk bekerja lebih cepat, merespons lebih cepat, waktu istirahat yang berkurang, dan keharusan untuk melakukan multitasking dalam waktu yang bersamaan. Maka, *work overload* dalam konteks modern juga dipicu oleh dinamika teknologi dan digitalisasi tempat kerja yang menuntut kecepatan dan responsivitas tinggi dari karyawan.

Work overload dapat diklasifikasikan menjadi dua bentuk, yaitu *quantitative overload* dan *qualitative overload*. *Quantitative overload* merujuk pada volume pekerjaan yang terlalu besar dalam waktu tertentu, sementara *qualitative overload* berkaitan dengan tingkat kesulitan pekerjaan yang terlalu tinggi untuk diselesaikan oleh individu. Konsekuensi dari *work overload* yaitu peningkatan stres kerja, *burnout*, penurunan kinerja, serta intensi untuk resign (*turnover intention*) (Bowling *et al.*, 2015). Oleh karena itu, pemahaman tentang *work overload* menjadi penting dalam merancang strategi manajemen sumber daya manusia yang sehat dan produktif.

2.2.1. Indikator *Work overload*

Pengukuran terhadap *work overload* dalam penelitian ini merujuk pada indikator yang diungkapkan oleh (Kissi *et al* 2019) adalah sebagai berikut :

1. *Work Volume*

Mengacu pada jumlah tugas, jam kerja langsung dengan klien, dan lembur. Skala *quantitative overload* dirancang untuk mengukur beban kerja yang melebihi waktu atau kapasitas pekerja, seperti "terus bekerja hingga lembur", atau "tidak sempat libur".

2. *Tugas Kompleksitas*

Mengukur kompleksitas atau kesulitan tugas yang melebihi kemampuan individu. Skala ini mencakup item seperti "pekerjaan semakin rumit" atau "atasan memberikan tugas terlalu sulit".

3. *Time Pressure*

Demerouti *et al.* (2000), dalam model *Job Demands–Resources* (JD-R), mendefinisikan *time pressure* sebagai bentuk *job demand* yang mencerminkan perasaan tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan tugas. Dalam konteks *nurse home visiting* di Jepang, Naruse *et al.* (2012) menyusun instrumen pengukuran berdasarkan pengalaman "*rushed*" saat kunjungan atau berkendara, menekankan siapa saja yang sering merasa waktu tidak cukup untuk pekerjaan mereka.

4. *Interupsi Pekerjaan*

Interupsi pekerjaan (*work interruptions*) adalah gangguan yang terjadi saat seseorang sedang mengerjakan suatu tugas, sehingga alur kognitif, fisik, maupun emosionalnya terhenti sementara dan harus beralih perhatian ke stimulus lain. Interupsi ini bisa bersifat eksternal (misalnya gangguan dari rekan kerja, atasan, notifikasi sistem) atau internal (dorongan untuk berpindah fokus atau multitasking). Menurut Baethge & Rigotti (2013) dalam *Journal of Occupational Health Psychology*, interupsi kerja didefinisikan sebagai "*unexpected cessation of task processing, which forces employees to switch their attention to another task or stimulus*". Artinya, interupsi memaksa seseorang untuk menghentikan pekerjaan yang sedang berlangsung dan mengalihkan perhatian secara tidak terencana.

5. *Role Overload/Conflict*

Mengukur tuntutan peran melebihi waktu, energi, atau kapasitas, serta konflik peran/hambatan peran. *Role overload* terjadi ketika tuntutan peran melebihi *resources* pekerja. *Role overload* merupakan refleksi bahwa

tuntutan peran melebihi sumber daya seperti waktu, energi, dan kemampuan.

2.3. Pengertian Kinerja Karyawan

kinerja adalah hasil interaksi antara proses pengukuran kinerja (apa yang diukur) dan proses manajemen kinerja (bagaimana ukuran digunakan untuk mengelola kinerja organisasi) (Garengo *et al.*, 2020). Kinerja karyawan merupakan faktor penting didalam dunia bisnis dan salah satu variabel yang paling relevan diselidiki dalam manajemen. Kinerja merupakan kunci untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi (de Waal, 2018). Kinerja karyawan dianggap sebagai faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi (Karem *et al.*, 2019).

Kinerja karyawan juga dijelaskan sebagai kapasitas seorang karyawan untuk melakukan tugas pekerjaan yang akan berkontribusi pada pertumbuhan organisasi (Santos *et al.*, 2018). Pengertian kinerja menurut Koopsman (2011) adalah tingkah laku atau tindakan yang berhubungan dengan tujuan pada suatu organisasi, berarti tingkah laku atau aktivitas yang dilakukan harus sesuai dengan tujuan dari organisasi. Employee Performance adalah hasil kerja seorang karyawan yang dapat diukur dari kualitas, efektivitas, dan efisiensi dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan pekerjaan. Kinerja karyawan mencerminkan sejauh mana individu mampu memenuhi tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dalam organisasi (Kissi *et al.* 2019). Pendapat para ahli lain, Kanfer (2005) mengatakan bahwa kinerja individu dinyatakan sebagai aktivitas kedekatan antara organisasi dengan anggota organisasi atau individu. Kinerja yang tinggi ditunjukkan ketika pegawai menyelesaikan tugas dan menghasilkan kinerja yang baik sehingga dapat menyelesaikan tugas kerja. Menurut Robbins dan Judge (2017), kinerja dihasilkan dari kualitas dan kuantitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan mengikuti tugas yang diberikan.

Kinerja karyawan adalah faktor yang sangat penting dan dianggap sebagai salah satu cara untuk melihat perkembangan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pada dasarnya seorang karyawan dalam hal melaksanakan tugas yang dibebankan diharapkan menghasilkan kinerja terbaik berdasarkan kemampuan, motivasi,

maupun faktor dalam diri individu, sehingga tercapainya tujuan perusahaan. Hasil akhir pekerjaan terlihat dari jumlah pekerjaan yang dihasilkan, kualitas sesuai standar perusahaan, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, kehadiran pegawai dan kemampuan bekerjasama dalam tim.

2.3.1. Indikator Kinerja

Indikator pengukuran kinerja karyawan dalam penelitian ini merujuk pada (Kissi *et al* 2019) yaitu :

1. *Responsibility task and completion*
Menilai kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan secara efisien, memenuhi tanggung jawab pekerjaan, dan mencapai standar kinerja yang diharapkan sesuai waktu yang ditentukan.
2. *Organizational participation*
Menggambarkan keterlibatan aktif karyawan dalam berbagai kegiatan organisasi di luar tugas pokoknya. Termasuk di dalamnya adalah kehadiran dalam acara organisasi, mengikuti informasi terbaru, dan mendukung tujuan organisasi secara menyeluruh.
3. *Collaboration and support*
Menekankan pada kerja sama tim, sikap kooperatif, dan dukungan sosial di tempat kerja.
4. *Initiative and self-development*
Mencerminkan perilaku proaktif dari karyawan, seperti mengusulkan ide baru, mencari cara untuk meningkatkan kualitas kerja, dan menunjukkan komitmen terhadap pengembangan diri serta keberhasilan organisasi.

2.4. Penelitian Terdahulu

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu dari Jurnal Internasional :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Temuan
Kissi <i>et al.</i> (2019)	<i>Exploring the moderating role of work overload on the OCB–performance relationship in Ghana’s construction industry.</i>	Survei (n = 86 tim konstruksi); regresi moderasi.	OCB positif memengaruhi kinerja, namun efek melemah saat <i>work overload</i> tinggi
Yuwan da, T., & Pratiwi, N (2022)	<i>Effect of Organizational Citizenship Behavior and Compensation Toward Employee Performance at PT Semen Padang with Work overload as The Mediating Variable</i>	Sampel pada penelitian ini berjumlah 64 orang	OCB memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan dan OCB memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja dengan <i>work overload</i> sebagai variabel mediasi
Celik dan Cira-Cira (2013)	<i>The Mediating Role of Work overload on the Effects of Organizational Citizenship Behavior on Job Performance and Turnover Intention</i>	Sampel penelitian terdiri dari 432 karyawan hotel di turki	OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kerja, terhadap <i>Turnover Intention</i> dan kelebihan <i>Work overload</i> negatif dan signifikan; <i>WorkOverload</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja kerja,
Setyawati <i>et al.</i> (2024)	<i>Commitment and job satisfaction as predictors of OCB: Evidence from PT Anugerah Sekuritas Indonesia.</i>	Survei (n = 112 karyawan sekuritas); regresi linier.	Komitmen & kepuasan menjelaskan 85,7 % varians OCB; tidak mengukur beban kerja atau kinerja objektif
da Silva <i>et al.</i> (2024)	<i>When OCB backfires: The role of burnout in the OCB–performance link.</i>	Survei longitudinal 5 gelombang (n = 300 manufaktur); multilevel.	OCB tinggi meningkatkan risiko burnout, yang menurunkan kinerja setelah 6 bulan
Aqli & Syafi’i (2019)	<i>Public employees’ risk aversion and organizational citizenship behavior: the effects of ethical leadership, work culture and public service motivation.</i>	Survei kuantitatif (n = 312 PNS); regresi berganda.	Kepemimpinan etis & budaya kerja berpengaruh positif signifikan pada OCB; motivasi pelayanan publik bersifat moderat.

Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Temuan
Bakhri (2024)	<i>Antecedent of organizational citizenship behavior (OCB): leadership, organizational commitment and organizational culture.</i>	Survei kuantitatif (n = 250 karyawan swasta); PLS-SEM.	Ketiga antecedent menjelaskan 62 % varians OCB; komitmen organisasi paling dominan.
Wijaya & Purba (2020)	<i>Perceived workload and organizational citizenship behavior (OCB): the role of psychological empowerment.</i>	Survei (n = 180 karyawan pabrik); analisis jalur.	Beban kerja negatif menurunkan OCB, namun empowerment memediasi sebagian efek.
Naqshbandi, et al (2024).	<i>How and when compulsory citizenship behaviors affect knowledge hiding and employee innovative performance : toward a conceptual framework.</i>	Sintesis literatur; menganalisis model konseptual.	Menemukan bahwa OCB meningkatkan knowledge hiding dan menurunkan kinerja inovatif; efek dimoderasi persepsi keadilan dan dukungan.
Ahmad, N. & Siddiqui, M. (2022),	<i>Do justice perceptions of performance appraisal practices affect organizational citizenship behavior through affective commitment? Evidence from the IT industry.</i>	Survei kuantitatif (n=215); PLS-SEM.	Persepsi keadilan appraisal berpengaruh positif signifikan pada komitmen afektif, yang memediasi dampak pada OCB.
Park, H. H. & Zhou, Y. (2024),	<i>Green intellectual capital and employee environmental citizenship behavior: The mediating role of organizational agility and green creativity Green intellectual capital and employee environmental citizenship behavior: The mediating role of organizational agility and green creativity.</i>	Survei (n=198); regresi berganda & analisis mediasi.	Modal intelektual hijau berpengaruh positif pada OCB lingkungan; agilitas dan kreativitas hijau memediasi hubungan tersebut.
Peethambaran & Naim (2024).	<i>Unleashing the black-box between high-performance work systems and employee flourishing at work: An integrative review.</i>	Integrative review sistematis.	HPWS mendorong flourishing melalui peningkatan engagement dan OCB; engagement memediasi sebagian besar efek HPWS pada kesejahteraan.

Sumber: Ringkasan Peneliti, 2025

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) secara umum berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun, kekuatan dan arah pengaruh tersebut dipengaruhi oleh konteks pekerjaan, karakteristik industri, serta variabel penjelas yang digunakan. Beberapa penelitian, seperti Kissi et al. (2019) dan Celik & Cira-Cira (2013), menegaskan bahwa OCB tetap berdampak positif terhadap kinerja, tetapi efek tersebut melemah atau berubah negatif ketika karyawan mengalami *work overload*. Akan tetapi, Kissi et al. (2019) memposisikan *work overload* sebagai variabel moderasi, sementara Celik & Cira-Cira (2013) menempatkannya sebagai mediasi dalam konteks industri perhotelan, sehingga hasilnya belum sepenuhnya dapat digeneralisasi ke sektor jasa keuangan.

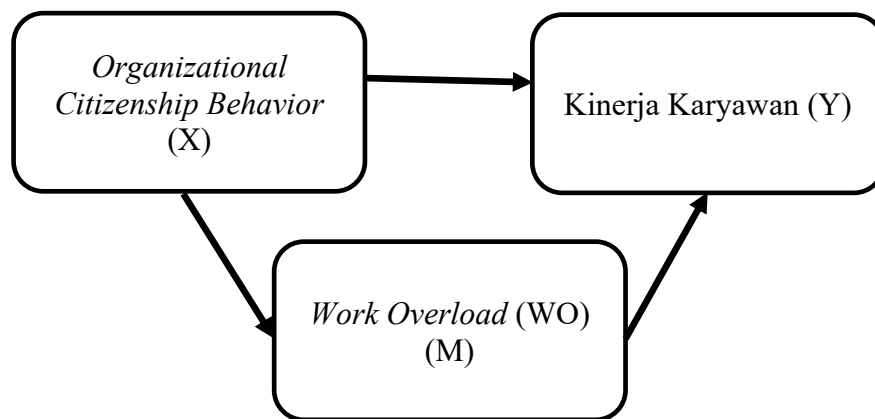
Penelitian Yuwanda dan Pratiwi (2022) menjadi rujukan penting karena menggunakan *work overload* sebagai variabel mediasi antara OCB dan kinerja. Hasilnya menunjukkan bahwa OCB dapat menurunkan kinerja secara tidak langsung melalui peningkatan beban kerja. Namun, penelitian tersebut dilakukan pada sektor manufaktur, yang memiliki karakteristik tekanan waktu dan kompleksitas kerja berbeda dengan industri sekuritas.

Penelitian pada industri sekuritas Indonesia seperti Setyawati et al. (2024) lebih menitikberatkan pada faktor pembentuk OCB (komitmen dan kepuasan kerja), tanpa mengkaji implikasi OCB terhadap kinerja dan beban kerja. Penelitian lain, seperti da Silva et al. (2024), menggunakan variabel mediasi burnout untuk menjelaskan sisi negatif OCB terhadap kinerja, namun tidak secara spesifik menguji peran *work overload*. Penelitian-penelitian lainnya umumnya berfokus pada antecedent OCB, bentuk OCB tertentu, atau menggunakan pendekatan konseptual, sehingga belum menjelaskan mekanisme bagaimana OCB memengaruhi kinerja karyawan dalam kondisi tuntutan kerja tinggi. Masih terdapat kesenjangan penelitian terkait peran *work overload sebagai variabel mediasi* dalam hubungan antara OCB dan kinerja karyawan, khususnya pada industri sekuritas di Indonesia yang memiliki karakteristik kerja berintensitas tinggi dan tekanan waktu yang ketat. Oleh karena itu, penelitian ini menempatkan *work overload* sebagai variabel mediasi untuk menjelaskan dinamika pengaruh OCB terhadap kinerja

karyawan PT Tuntun Sekuritas Indonesia, sehingga diharapkan dapat melengkapi dan memperkaya temuan penelitian sebelumnya baik secara teoritis maupun empiris.

2.5. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh dinamika industri sekuritas Indonesia yang mengalami pertumbuhan eksponensial dan beberapa penelitian terdahulu dapat menggambarkan suatu kerangka meliputi variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X), *Work overload* (WO) (M) dan Kinerja Karyawan (Y). Berikut adalah penggambaran dari kerangka pemikiran :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

Variabel *Independent* :

X : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Variabel *Dependent* :

Y : Kinerja Karyawan

Variabel Mediasi :

M : *Work overload* (WO)

2.6. Pengembangan Hipotesis

Sakaran & Bougie (2016) mendefinisikan hipotesis sebagai pernyataan sementara, namun dapat diuji, yang memprediksi apa yang diharapkan akan ditemukan dalam data empiris yang dimiliki. Hipotesis diturunkan dari teori yang menjadi dasar model konseptual dan seringkali bersifat relasional. Hipotesis dapat didefinisikan sebagai hubungan yang diduga secara logis antara dua variabel atau lebih yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji. Dengan menguji hipotesis dan mengkonfirmasi hubungan dugaan, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk memperbaiki masalah yang dihadapi. (Sakaran dan Bougie, 2016). Peneliti menyatakan hipotesis yang selanjutnya akan diuji, yaitu :

1. Pengaruh *OCB* Terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan aspek penting baik bagi organisasi yang berorientasi pada profit maupun nirlaba. Menurut Ho (2008), kinerja karyawan menjadi tolak ukur dalam menilai pencapaian suatu organisasi atau institusi. Kinerja dapat diartikan secara sederhana sebagai kualitas pekerjaan atau efektivitas dan efisiensi dari suatu program atau aktivitas tertentu. Podsakoff, *et al* (2009) meyakini bahwa karyawan yang bersikap kooperatif dan membantu satu sama lain (*OCB*) cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan mereka yang tidak menunjukkan perilaku *OCB* dalam organisasi. Selain itu, peningkatan kinerja karyawan juga menjadi motivasi bagi mereka untuk lebih terlibat dalam aktivitas *OCB* di tempat kerja (Ehrhart *et al.*, 2006; DeGroot dan Brownlee, 2006). *OCB* diketahui menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

Basu *et al.* (2017) menyimpulkan bahwa *OCB* memiliki pengaruh signifikan terhadap evaluasi kinerja. Mereka juga menegaskan bahwa dimensi *OCB* seperti *sportsmanship* dan *civic virtue* merupakan prediktor penting dalam mempertahankan karyawan di dalam organisasi. Selanjutnya, menurut Dinka (2018), *OCB* dapat berdampak pada kinerja organisasi serta meningkatkan kinerja kelompok karena *OCB* membantu mendorong kerja sama antar individu. Hal ini menegaskan adanya hubungan timbal balik antara *OCB* dan kinerja karyawan

(Ehrhart et al., 2006; DeGroot dan Brownlee, 2006). Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah :

H1: OCB berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (*Performance*) pada PT Tuntun Sekuritas Indonesia.

2. Pengaruh OCB Terhadap Kinerja Karyawan Dengan di Mediasi Oleh Workoverload (WO)

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) merepresentasikan perilaku sukarela karyawan yang melampaui tuntutan peran formal dan berkontribusi pada efektivitas organisasi. Karyawan yang menunjukkan OCB tinggi cenderung membantu rekan kerja, berbagi pengetahuan, serta mengambil inisiatif dalam menyelesaikan masalah operasional. Dalam kondisi organisasi yang kompleks, perilaku tersebut berpotensi menciptakan koordinasi kerja yang lebih efisien dan mengurangi duplikasi tugas, sehingga dapat menekan akumulasi beban kerja individu (Podsakoff et al., 2000).

Hubungan antara OCB dan *work overload* tidak selalu bersifat satu arah dan positif. Menurut *Job Demands–Resources Theory*, OCB membutuhkan pengorbanan sumber daya pribadi seperti waktu, energi, dan fokus kognitif (Bakker & Demerouti, 2007). Dalam lingkungan kerja berintensitas tinggi seperti industri sekuritas, karyawan yang secara konsisten terlibat dalam aktivitas OCB berisiko mengalami peningkatan tuntutan kerja apabila perilaku tersebut tidak diimbangi dengan pengaturan beban kerja yang proporsional. Dengan demikian, OCB dapat memengaruhi tingkat *work overload* yang dirasakan karyawan, baik dengan menurunkannya melalui kerja sama yang efektif, maupun meningkatkannya ketika tuntutan kerja terus bertambah.

Work overload memiliki implikasi langsung terhadap kinerja karyawan. Beban kerja yang melebihi kapasitas normal menyebabkan kelelahan fisik dan psikologis, menurunkan konsentrasi, serta meningkatkan kesalahan kerja, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kualitas dan kuantitas kinerja (Schaufeli & Bakker, 2010). Berbagai penelitian empiris menunjukkan bahwa

work overload berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, terutama pada organisasi dengan tekanan waktu dan tuntutan akurasi tinggi (Celik & Cira-Cira, 2013; Kissi et al., 2019).

Work overload berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan mekanisme pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan. OCB yang dijalankan secara efektif dapat meningkatkan koordinasi dan dukungan tim, sehingga menurunkan persepsi *work overload* dan pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan. Sebaliknya, apabila OCB mendorong karyawan untuk mengambil peran tambahan secara berlebihan tanpa dukungan sumber daya yang memadai, maka *work overload* akan meningkat dan menghambat dampak positif OCB terhadap kinerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yuwanda dan Pratiwi (2022) serta Cohen dan Abedallah (2015), yang menunjukkan bahwa *work overload* menjadi mekanisme penting dalam menjelaskan pengaruh tidak langsung OCB terhadap kinerja. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan tidak hanya berpengaruh secara langsung, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat *work overload* yang dialami karyawan. Oleh karena itu, *work overload* diposisikan sebagai variabel perantara yang signifikan dalam hubungan antara OCB dan kinerja karyawan pada PT Tuntun Sekuritas Indonesia.

H2: *Work overload* memediasi Pengaruh OCB terhadap Kinerja Karyawan pada PT Tuntun Sekuritas Indonesia.

III . METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena bertujuan untuk menguji hipotesis yang didasarkan pada teori yang telah ada. Pendekatan kuantitatif dianalisis melalui metode statistik serta penyajian dalam bentuk tabel atau grafik, yang kemudian diinterpretasikan sesuai dengan rumusan hipotesis dan teori-teori yang bersifat kausal serta deduktif (Neuman, 2014). Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu serta relevan dengan permasalahan yang diteliti. Sementara itu, sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih melalui prosedur atau teknik tertentu untuk mewakili populasi dalam proses penelitian.

3.2.1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan kelompok individu, peristiwa, atau objek tertentu yang menjadi perhatian peneliti untuk diamati dan dianalisis (Sekaran & Bougie, 2009). Menurut Malhotra (2010), populasi sasaran adalah sekumpulan elemen atau objek yang mengandung informasi yang relevan dan dibutuhkan oleh peneliti, yang darinya akan ditarik kesimpulan.

Populasi yang dijadikan objek adalah seluruh karyawan pada salah satu perusahaan sekuritas di Indonesia. Perusahaan sekuritas merupakan lembaga yang

bergerak dalam bidang jasa keuangan, khususnya sebagai perantara perdagangan efek, penjamin emisi efek, serta manajer investasi yang memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas pasar modal di Indonesia. Karyawan pada perusahaan sekuritas ini terdiri dari berbagai divisi seperti operasional, analisis riset pasar, IT, pemasaran, dan layanan nasabah yang semuanya memiliki kontribusi dalam mendukung kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 130 orang karyawan tetap yang tersebar di berbagai bagian atau unit kerja dalam perusahaan. Distribusi populasi berdasarkan bagian kerja dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1. Populasi Karyawan PT Sekuritas

Bagian	Jumlah Karyawan
Departemen Bisnis	20
Departemen Equity Research	9
Departemen HRGA dan Finance	10
Departemen IT	31
Departemen Marketing	9
Departemen Product	19
Departemen Risk Management and Compliance	12
Departemen Settlement	20
Departemen Bisnis	20
Jumlah Total	130

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

3.3. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder:

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utama. Data ini belum tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dokumen terdokumentasi, sehingga diperlukan pengumpulan langsung dari individu atau pihak yang menjadi objek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang diisi oleh responden, yaitu pegawai tetap PT Tuntun Sekuritas Indonesia.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara atau media lain. Sumber data sekunder berasal dari berbagai literatur yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, maupun artikel dari media elektronik, yang mendukung dan memperkuat temuan yang diperoleh dari data primer dalam menjawab permasalahan penelitian.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Sekaran & Bougie (2016), metode pengumpulan data merupakan proses sistematis untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

3.4.1. Pengumpulan Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, berupa persepsi (opini dan sikap) secara individual dan kelompok, hasil observasi suatu kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

Adapun data primer yang digunakan penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan penelitian dengan cara mengajukan daftar pertanyaan langsung kepada responden. Skala yang digunakan adalah skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi tentang kejadian atau gejala sosial. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner memerlukan pengujian validitas dan reliabilitas atas *instrument-instrument* yang digunakan. Pengujian reliabilitas menggunakan *Chronbach's Alpha* dengan nilai di atas 0,70 (Sekaran, 2016). Uji validitas juga dapat digunakan menggunakan korelasi, apabila r_{xy} hitung $>$ r_{xy} tabel maka keputusan yang diambil tersebut signifikan dan layak digunakan pada pengujian hipotesis, hal ini juga berlaku sebaliknya.

3.5. Variabel Penelitian dan Denifinisi Operasional

Variabel adalah segala sesuatu yang dapat diukur atau diambil nilai yang berbeda atau bervariasi. Nilainya dapat berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang berbeda

(Sekaran & Bougie, 2016). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi:

1. Variabel *independen* (bebas)

Variabel independen adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel dependen, baik secara positif maupun negatif, Artinya ketika variabel independen hadir, variabel dependen juga hadir, dan dengan setiap unit peningkatan dalam variabel independen, ada peningkatan atau penurunan dalam variabel dependen. Dengan kata lain, varians dalam variabel dependen diperhitungkan oleh variabel independen, (Sekaran & Bougie, 2016). Variabel *independen* disimbolkan dengan X. Variabel *independen* dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (X1).

2. Variabel *dependen* (terikat)

Variabel *dependen* (terikat) adalah variabel yang menjadi perhatian utama bagi peneliti atau menjadi tujuan utama mengapa penelitian dilakukan, (Sekaran, 2016). Variabel *dependen* dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (Y).

3. Variabel Mediasi (M)

Variabel mediasi adalah variabel yang memengaruhi dan memiliki dampak terhadap hasil yang akan diterima pada variabel dependen. Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah *Work overload* (M).

Definisi operasional variabel adalah bagaimana mengukur suatu variabel dengan melihat dimensi perilaku, aspek, atau sifat yang ditunjukkan oleh konsep. Definisi operasional diterjemahkan menjadi item-item yang dapat diukur (Sekaran, 2016). Definisi operasional variabel dalam penelitian ini terlihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (X)	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> didefinisikan sebagai perilaku sukarela karyawan yang tidak	1. <i>Altruisme</i> 2. <i>Civic Virtue</i> 3. <i>Conscientiousness</i> 4. <i>Courtesy</i> 5. <i>Sportmanship</i>	Likert

Variabel Penelitian	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
	termasuk dalam deskripsi pekerjaan formal tetapi mendukung fungsi organisasi secara keseluruhan, seperti membantu rekan kerja, menjaga kehadiran yang baik, atau memberikan dorongan bagi karyawan baru. Kissi <i>et al.</i> , (2019)	Kissi <i>et al.</i> , (2019)	
Kinerja Karyawan (Y)	Employee Performance adalah hasil kerja seorang karyawan yang dapat diukur dari kualitas, efektivitas, dan efisiensi dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan pekerjaan. (Kissi et al 2019)	1. Responsibility task and completion 2. Organizational participation 3. Collaboration and support 4. Initiative and self-development (Kissi et al 2019)	Likert
<i>Work overload</i> (M).	Workoverload terjadi ketika ekspektasi pekerjaan seorang karyawan melebihi waktu, sumber daya, atau kemampuan pribadi yang tersedia. (Kissi et al., 2019).	1. Work Volume 2. Tugas Kompleksitas 3. Time Pressure 4. Interupsi Pekerjaan 5. Role Overload/Conflict (Kissi et al 2019)	Likert.

Sumber : Diolah Peneliti (2025)

3.6 Instrumen Penelitian dan Pengukuran Variabel

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup. Variabel-variabel penelitian diukur berdasarkan indikator yang telah dirumuskan dari hasil adaptasi penelitian terdahulu dan disesuaikan dengan kondisi penelitian. Skala Likert lima poin diterapkan sebagai alat ukur, guna mengetahui sejauh mana responden menyatakan persetujuan terhadap pernyataan item yang dikeluarkan.

Instrumen penelitian pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* (X) diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Kissi et al., 2019) dengan 6 item pertanyaan, dengan menggunakan 5 item pengukuran. Pengukuran variabel *Work*

overload (M) menggunakan instrumen yang dilakukan (Kissi et al., 2019). dengan 12 item pertanyaan, dengan menggunakan 5 item pengukuran. Pada variabel kinerja (Y) dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian yang dilakukan (Kissi et al 2019). menggunakan 4 item pertanyaan, dengan menggunakan 13 item pengukuran.

Penggunaan instrumen tersebut, peneliti dapat memperoleh informasi yang umumnya dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner tersebut disusun dengan menggunakan skala pengukuran, seperti skala Likert, yang termasuk dalam kategori skala interval (Sekaran dan Bougie, 2016). Setiap pernyataan dalam kuesioner yang menggunakan skala Likert akan diberikan skor tertentu, yang mencerminkan tingkat persetujuan atau penilaian responden terhadap item yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Kategori Jawaban Responden (Likert)

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

3.7 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen adalah proses untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian mampu mengukur konsep yang dimaksud dengan akurat dan konsisten (Sekaran dan Bougie, 2016).

3.7.1 Uji Validitas

Validitas suatu penelitian berkaitan dengan sejauh mana seorang peneliti mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut (Sekaran dan Bougie, 2016) validitas merupakan uji tentang seberapa baik suatu instrumen yang dikembangkan mengukur konsep tertentu yang ingin diukur. Dalam penelitian ini menggunakan analisis faktor *Confirmatory Factor Analysis* yaitu uji yang digunakan untuk mengkonfirmasi kecocokan antara model pengukuran berdasarkan teori dan studi-studi terdahulu dengan data empiris di lapangan.

Validitas konvergen merupakan derajat kesesuaian antara atribut hasil pengukuran alat ukur dan konsep-konsep teoritis yang menjelaskan keberadaan atribut-atribut dari variabel tersebut. Validitas Konvergen dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* yang diestimasi *Software* AMOS. Model SEM dapat dikatakan memenuhi validitas konvergen atau valid, apabila nilai *outer loading* > 0,7, nilai AVE > 0,5 (Hair *et al.*, 2014). Namun menurut Ghozal (2012) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi variabel penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu Instrumen dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilai *Croanbach's Alpha* > 0.6. Uji realibilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai realibilitas konstruk (*construct reliability*) dalam SEM yang diperoleh dengan rumus berikut (Ghozali, 2012) :

$$\text{Construct Realibility} = \frac{(\sum \text{Std. Loading})^2}{(\sum \text{Std. Loading})^2 + \sum \epsilon_i}$$

3.7.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data (Hamdi dan Baharudin, 2014). Normalitas yang tidak terpenuhi dapat memengaruhi proses estimasi atau interpretasi hasil SEM. Misalnya, dapat meningkatkan nilai *chi-square* dan mungkin menyebabkan nilai *indeks fit* dan standar kesalahan dari estimasi parameter dibawah perkiraan (Hair *et al.*, 2006). Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode *skewness* dan *kurtosis*. Uji normalitas skewness dan kurtosis menurut Ghozali (2016) adalah tes statistik yang digunakan untuk menguji normalitas data. Uji normalitas data dalam output Amos, dilakukan dengan menggunakan kriteria CR (*critical ratio*) *skewness* sebesar $\pm 2,58$ pada *assessment of normality* dengan

tingkat signifikan 0,01 (Ghozali, 2016). Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai *critical ratio skewness value* $\pm 2,58$. Proses uji normalitas untuk variabel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan AMOS.

3.8 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis SEM-AMOS

Metode analisis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* atau SEM. Perangkat lunak yang digunakan untuk analisis struktural dalam penelitian ini adalah AMOS (*Analysis of Moment Structure*). Dalam menguji hipotesis-hipotesis tersebut, penelitian ini menggunakan pemodelan persamaan struktural melalui Analisis Struktur Momen (AMOS) untuk menyelidiki efek langsung dan tidak langsung, sesuai dengan pendapat (Shah *et al.*, 2022). Menurut Dachlan (2014) SEM menggunakan matriks untuk mempresentasikan persamaan untuk model struktural atau disingkat menjadi persamaan struktural (*structural equation*), dan persamaan untuk model pengukuran atau disingkat menjadi persamaan pengukuran (*measurement equation*).

Terdapat beberapa tahapan dalam menganalisis *Structural Equation Modeling* (SEM) menurut Dachlan (2014) diantaranya yaitu:

1. Pengembangan dan Analisis

Langkah awal dalam menganalisis SEM adalah memastikan bahwa model pengukuran lengkap (melibatkan seluruh konstruk yang terlibat dalam penelitian) merupakan model yang bisa diterima. Ada beberapa jenis model pengukuran, diantaranya adalah model faktor tunggal, model dua faktor dan model faktor orde kedua. Model faktor tunggal dan model dua faktor dikatakan sebagai model faktor orde pertama yaitu faktor yang langsung diukur sejumlah indikator. Untuk model faktor orde kedua, konstruk laten utamanya disebut dimensi, dimana masing-masing dimensi diukur dengan sejumlah faktor atau subdimensi, dan masing-masing faktor diukur dengan sejumlah indikator.

2. Menetapkan Model Pengukuran Awal

Untuk menetapkan model pengukuran awal, tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Mengidentifikasi setiap konstruk laten yang akan dimasukkan kedalam model penelitian baik sebagai variabel independen maupun dependen dan sekaligus membuat definisi konsep.
- Membuat operasional konstruk dengan menghadirkan indikator- indikator ukuran/atribut untuk masing-masing konstruk yang telah teridentifikasi.
- Menentukan model pengukuran dengan cara menghubungkan setiap konstruk yang dilibatkan dalam model dengan masing- masing indikatornya.

3. Merancang Studi Empiris

Setelah model pengukuran untuk masing-masing konstruk yang terlibat dalam analisis ditetapkan secara teoritis, selanjutnya studi empiris dirancang untuk keperluan estimasi parameter model.

- Menetapkan ukuran sampel yang memerlukan sampel yang besar untuk menjamin keterwakilan dan keakuratan hasil estimasi. Secara umum banyaknya parameter bebas yang harus diestimasi, atau 10 hingga 20 kali banyaknya variabel *observed* yang terlibat dalam model.
- Menetapkan perlakuan terhadap data yang tidak lengkap (*missing data*) yaitu dengan cara melakukan perbaikan terhadap data yang tidak lengkap dengan terlebih dahulu memeriksa apakah ketidaklengkapan itu terjadi secara sistematis (*Missing at Random/MAR*) ataukah sistematis (*missing completely at random, MCAR*).

Menetapkan struktur model meliputi relasi antar variabel sesuai teori yang mendasarinya beserta parameter-parameter yang terdapat pada model.

- Menetapkan teknik estimasi.
- Menetapkan program aplikasi komputer yang akan digunakan yaitu AMOS.

4. Memeriksa Data

Pemeriksaan normalitas ini selalu dibarengi dengan pemeriksaan *outlier*. Untuk itu sebelum model dianalisis, data harus dipastikan terlebih dahulu telah memenuhi sejumlah asumsi yang dipersyaratkan.

5. Mengevaluasi dan Memperbaiki Model Pengukuran

- Uji validitas konstruk terdiri dari validitas isi, validitas konvergen, reliabilitas, unidimensionalitas, validitas diskriminan, validitas nomologikal.
- Menilai fit model (*goodness of fit*) dengan menggunakan ukuran indeks yaitu statistik chi-kuadrat beserta p-value nya, RMSEA, GFI, dan CFI.

Tahapan dalam menganalisis *Structural Equation Modeling* (SEM) diperkuat dengan teori yang dijelaskan oleh (Byrne, 2016) antara lain:

1. Spesifikasi Model: Tahap ini melibatkan dalam mendefinisikan pertanyaan penelitian, memilih variabel yang akan dimasukkan dalam model, dan menentukan hubungan antara variabel-variabel tersebut.
2. Identifikasi Model: Tahap ini melibatkan dalam menentukan apakah model tersebut dapat diidentifikasi, artinya model tersebut dapat diestimasi dari data yang ada.
3. Estimasi Model: Tahap ini melibatkan dalam mengestimasi parameter-parameter model menggunakan perangkat lunak statistik seperti AMOS.
4. Evaluasi Model: Tahap ini melibatkan dalam mengevaluasi kesesuaian model dengan data menggunakan indeks *goodness-of-fit* seperti uji *chi-square*, *root mean square error of approximation* (RMSEA), *comparative fit index* (CFI), dan *Tucker-Lewis index* (TLI).
5. Modifikasi Model: Tahap ini melibatkan dalam melakukan perubahan pada model untuk meningkatkan kesesuaian model dengan data, seperti menambah atau menghapus jalur-jalur, atau mengizinkan *error terms* untuk saling berhubungan.
6. Pengujian Model: Tahap ini melibatkan dalam menguji model yang telah dimodifikasi untuk melihat apakah model tersebut lebih cocok dengan data daripada model aslinya.
7. Presentasi Model: Tahap ini melibatkan dalam mempresentasikan model akhir beserta hasilnya dengan cara yang jelas dan ringkas, termasuk tabel dan grafik yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel tersebut.

3.7.4. Pengembangan dan Analisis Model Struktural

Setelah mendapatkan model pengukuran yang *valid* dan *established* melalui sejumlah tahapan selanjutnya adalah mengevaluasi relasi struktural antara konstruk yang satu dengan yang lain sesuai model teoritis.

a. Menetapkan Model Struktural

Inti dari penetapan model struktural adalah membuat relasi dependensi dari sebuah konstruk ke konstruk yang lain. Jadi setelah merumuskan masalah penelitian, selanjutnya mengajukan hipotesis.

b. Mengevaluasi Model Struktural Setelah model struktural ditetapkan selanjutnya mengevaluasi model khususnya menilai fit model menggunakan ukuran/ indeks fit (*goodness of fit*).

c. Uji Hipotesis Relasi Struktural

Tahap terakhir dari SEM adalah uji hipotesis mengenai relasi struktural antar konstruk. Uji hipotesis ini dilakukan dengan menguji signifikansi estimasi parameter model struktural, yaitu koefisien γ (gamma), adalah *loading* struktural dari konstruk eksogenus ke konstruk endogenus, dan koefisien β (beta), adalah *loading* struktural dari konstruk endogenus ke konstruk endogenus lainnya. Untuk uji signifikansi parameter ini difokuskan pada nilai *critical ratio* (C.R) beserta *p-value* nya dari *loading* struktural tersebut. Jika *p-value* yang dihasilkan lebih kecil dari taraf signifikan α (biasanya 5% atau 1%) maka hipotesis nol yang menyatakan bahwa " $\gamma = 0$ atau $\beta = 0$ (*loading* struktural bernilai 0)" tidak didukung. Tidak didukungnya hipotesis nol dapat di artikan bahwa konstruk independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap konstruk endogenus.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah menggunakan regresi linear dengan analisis jalur. Analisis jalur (*path analysis*) merupakan pengembangan analisis multi regresi, sehingga analisis regresi dapat dikatakan sebagai bentuk khusus dari analisis jalur. Analisis jalur digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antar variabel yang berbentuk sebab akibat (bukan bentuk hubungan interaktif (*reciprocal*)). Model hubungan antar variabel tersebut,

terdapat variabel independe yang dalam hal ini disebut variabel endogen (Sugiyono, 2019: 297).

a. Menentukan model dan persamaan

Pada penelitian ini terdapat variabel bebas, variabel mediasi dan variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (X), variabel mediasi pada penelitian ini yaitu *Work overload* (Z), dan variabel terikatnya kinerja karyawan (Y). Persamaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \rho_{YX} X + \rho_{YM} M + \epsilon_1 \quad (\text{Persamaan struktur 1})$$

$$M = \rho_{MX} X + \epsilon_2 \quad (\text{Persamaan struktur 2})$$

Keterangan :

X : *Organizational Citizenship Behavior*

M : *Work overload*

Y : Kinerja Karyawan

ρ_{YX} : Koefisien jalur *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan

ρ_{YM} : Koefisien jalur *Work overload* terhadap kinerja karyawan

ρ_{MX} : Koefisien jalur *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Work overload*

ϵ_1 : Koefisien error variabel lain terhadap Y di luar X dan M

ϵ_2 : Koefisien error variabel lain terhadap M di luar X

3.8 Uji Sobel (Sobel Test)

Sobel test merupakan statistik uji sederhana yang diusulkan oleh Sobel (1982). Uji Sobel digunakan untuk memeriksa hipotesis di mana hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dimediasi atau dipengaruhi oleh variabel ketiga (M); yaitu, X dan Y memiliki hubungan tidak langsung. Dalam kata lain, uji Sobel memeriksa apakah penyertaan *mediator* (M) dalam analisis regresi secara signifikan mengurangi efek variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hipotesis yang diuji adalah bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan secara statistik antara efek total dan efek langsung setelah

mempertimbangkan *mediator*; jika terdapat nilai statistik uji yang signifikan, maka mediasi total atau parsial dapat didukung (Abu-Bader dan Jones, 2021).

Uji Sobel mudah digunakan serta memerlukan tiga langkah:

- a. Jalankan analisis regresi linear sederhana untuk efek variabel independen (X) terhadap mediator (M). Langkah ini menghitung koefisien regresi tidak distandardisasi (α) dan kesalahan standar "a" (S_a).
- b. Jalankan analisis regresi linear berganda untuk efek variabel independen (X) dan variabel mediasi (M) terhadap variabel dependen (Y). Langkah ini menghitung koefisien regresi tidak distandardisasi (β) dan kesalahan standar "b" (S_b).

Uji Sobel melibatkan perkalian perkiraan koefisien a dan b dan menentukan rasio nilai yang dihasilkan terhadap kesalahan standar. Sobel mengusulkan penggunaan rumus berikut (Ors Ozdil dan Kutlu, 2019).

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2 s_a^2 + a^2 s_b^2}}$$

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian bahwa penelitian ini tidak mendukung semua hipotesis.

1. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT Tuntun Sekuritas Indonesia.

Hal ini menunjukkan bahwa perilaku sukarela karyawan, seperti membantu rekan kerja, berinisiatif, serta berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi, mampu meningkatkan kinerja karyawan secara langsung. Semakin tinggi tingkat OCB yang ditunjukkan karyawan, maka semakin baik kinerja yang dihasilkan. Penelitian ini mendukung hipotesis pertama.

2. *Work Overload* tidak memediasi pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan hasil uji Sobel, pengaruh tidak langsung OCB terhadap kinerja melalui *Work Overload* tidak terbukti signifikan. Dengan demikian, OCB memengaruhi kinerja karyawan secara langsung tanpa melalui mekanisme peningkatan beban kerja sebagai variabel perantara. Penelitian ini tidak mendukung hipotesis kedua.

5.2 Saran

Hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT Tuntun Sekuritas Indonesia, yaitu sebagai berikut:

1. Manajemen PT Tuntun Sekuritas Indonesia perlu menekankan pada karyawan untuk membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang berat. Salah satunya dengan membangun budaya kerja kolaboratif melalui sistem kerja berbasis tim, pemberian apresiasi terhadap perilaku sukarela dalam membantu rekan, serta internalisasi nilai-nilai organisasi yang menekankan solidaritas dan kepedulian antarpegawai. Selain itu, manajemen juga dapat menciptakan mekanisme monitoring beban kerja agar distribusi tugas lebih seimbang, sehingga perilaku membantu tidak hanya bersifat spontan, tetapi juga menjadi bagian dari sistem kerja yang terstruktur.
2. Perusahaan perlu memerhatikan karyawan agar tidak tertinggal dalam jadwal pekerjaan. Strategi yang dapat dilakukan yaitu dengan , perusahaan perlu melakukan penyesuaian target kerja agar lebih realistis dan sesuai dengan kapasitas individu, serta memastikan pembagian tugas dilakukan secara proporsional. Selain itu, penting untuk menerapkan sistem pemantauan beban kerja secara berkala guna mengidentifikasi karyawan yang mengalami keterlambatan penyelesaian tugas. Evaluasi rutin terhadap jadwal dan prioritas pekerjaan juga dapat membantu meningkatkan efektivitas manajemen waktu karyawan
3. Perusahaan perlu memberikan perhatian khusus dalam memotivasi karyawan yang belum mampu menyelesaikan tugas secara tepat waktu. Upaya yang dapat dilakukan antara lain pemberian umpan balik yang konstruktif, pendampingan melalui coaching atau mentoring, serta pelatihan manajemen waktu dan pengelolaan prioritas kerja. Selain itu, perusahaan dapat menerapkan sistem penghargaan berbasis pencapaian target waktu sebagai bentuk penguatan motivasi intrinsik maupun ekstrinsik.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memediasi atau memoderasi hubungan OCB dan kinerja karyawan. Variabel seperti kepuasan kerja, stres kerja, work-life balance, atau burnout dapat dipertimbangkan untuk memberikan pemahaman yang lebih

komprehensif mengenai mekanisme peningkatan kinerja karyawan di industri jasa keuangan, khususnya perusahaan sekuritas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Bader, S. H., & Jones, T. V. (2021). *Using statistical methods in social science research: With a complete SPSS guide*. Oxford University Press.
- Ahmad, N., & Siddiqui, M. (2022). Do justice perceptions of performance appraisal practices affect organizational citizenship behavior through affective commitment? *Emerald Insight*. <https://doi.org/10.1108>
- Allison, B. J., Voss, R. S., & Dryer, S. (2001). Student classroom and career success: The role of organizational citizenship behavior. *Journal of Education for Business*, 76(5), 282–289.
- Aqli, Z., Ujianto, & Syafi'i, A. (2019). Public employees' risk aversion and organizational citizenship behavior: The effects of ethical leadership, work culture and public service motivation. *Public Administration Issues*, (6), 7–22.
- Atatsi, E., Bawakyillenuo, S., & Torto, R. (2019). *Relationship amongst technology use, work overload, and psychological detachment from work*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(23), 4602.
- Baethge, A., & Rigotti, T. (2013). Interruptions to workflow: Their relationship with irritation and satisfaction with performance, and the mediating roles of time pressure and mental demands. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(4), 417–428.
- Bakhri, S. (2024). Antecedent of Organizational Citizenship Behavior (OCB): Leadership, Organizational Commitment and Organizational Culture. *Journal of Business Innovation and Research*, 2(2), 141. <https://doi.org/10.31315/jubir.v2i2.9942>
- Bakker, AB, Demerouti, E., & Schaufeli, WB (2004). Tuntutan pekerjaan, sumber daya pekerjaan, dan hubungannya dengan kelelahan dan keterlibatan: Sebuah studi multi-sampel. *Jurnal Organisasi*(3), 293–315 <https://doi.org/10.1002/pekerjaan.248>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Bantha, T., & Sahni, S. P. (2021). The relation of servant leadership with followers' organizational citizenship behaviour (OCB): mediating role of generalized self-efficacy (GSE) and organization– based self-esteem (OBSE). *Industrial and Commercial Training*, 53(4). <https://doi.org/10.1108/ICT-02-2020-0024>

- Banwo, A. O., & Du, J. (2020). When the good outweighs the bad: organizational citizenship behaviour (OCB) in the workplace. *Human Resource Development International*, 23(1).
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (2000). *Multifactor Leadership Questionnaire*. Redwood City, CA: Mind Garden.
- Basu, R., Pradhan, R. K., & Tewari, H. R. (2017). Organizational citizenship behaviour, organizational commitment and employee engagement: An empirical study. *International Journal of Management Concepts and Philosophy*, 10(2), 153–172.
- Bowling, N. A., Alarcon, G. M., Bragg, C. B., & Hartman, M. J. (2015). A meta-analytic examination of the potential correlates and consequences of workload. *Work & Stress*, 29(2), 95–113.
- Bursa Efek Indonesia. (2024). *Laporan Statistik Pasar Modal 2024*. Jakarta: Bursa Efek Indonesia. Retrieved from <https://www.idx.co.id>.
- Byrne, B. M. (2016). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming* (3rd ed.). Routledge.
- Chiaburu, D. S., Oh, I. S., Berry, C. M., Li, N., & Gardner, R. G. (2022). *Extra-role behaviors in organizations: A meta-analytic review and a cross-cultural analysis*. *Journal of Applied Psychology*, 107(1), 1–17. <https://doi.org/10.1037/apl0000938>
- Chiaburu, D. S., Oh, I.-S., Berry, C. M., Li, N., & Gardner, R. G. (2022). The five-factor model of personality traits and organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1140–1166.
- Cohen, A., & Abedallah, M. (2015). The mediating role of burnout on the relationship of emotional intelligence and organizational citizenship behavior. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(1), 21–28.
- Conley, S., & Woosley, S. A. (2000). Teacher role stress, higher order needs and work outcomes. *Journal of Educational Administration*, 38(2), 179–201. <https://doi.org/10.1108/09578230010320163>
- Dachlan, U. (2014). *Model persamaan struktural berbasis varian: Analisis jalur, PLS, dan SmartPLS 3.0*. CV. Andi Offset.
- Daft, R. L. (2023). *Management* (14th ed.). Cengage Learning.
- de Waal, A. (2018). Success factors of high performance organization transformations. *Measuring Business Excellence*, 22(4), 375–390.
- DeGroot, T., & Brownlee, A. L. (2006). Effect of department structure on organizational citizenship behavior, department productivity, and efficiency. *Journal of Business Research*, 59(10–11), 1116–1123. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.08.001>

- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2000). A model of burnout and life satisfaction amongst nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 32(2), 454–464.
- Dinka, D. (2018). Organizational citizenship behavior and job performance: A study on employees of Ethiopian public organizations. *International Journal of Business and Management*, 13(7), 96–107.
- Duxbury, L., Lyons, S., & Higgins, C. (2008). Too much to do, and not enough time: An examination of role overload. *Handbook of Work-Family Integration: Research, Theory, and Best Practices*, 125–140. Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-012372574-5.50011-5>
- Ehrhart, M. G., Bliese, P. D., & Thomas, J. L. (2006). Unit-level OCB and unit effectiveness: Examining the incremental effect of helping behavior. *Human Performance*, 19(2), 159–173.
- Garengo, P., & Sardi, A. (2020). Performance measurement and management in SMEs: Discussion of drawbacks and challenges. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(3–4), 1–22.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 20 dan AMOS 20*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R. W. (2022). *Management* (13th ed.). Cengage Learning.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8 th ed). Cengage Learning EMEA.
- Hair Jr., J. F., Gabriel, M. L. D. da S., & Patel, V. K. (2014). Amos Covariance-Based Structural Equation Modeling (Cb-Sem): Guidelines On Its Application As A Marketing Research Tool. *Revista Brasileira de Marketing*, 13(2), 44–55. <https://doi.org/10.5585/remark.v13i2.2718>
- Hakim, A., et al. (2014). Effect of organizational citizenship behavior toward performance of employees in Indonesia. *International Journal of Business and Management Invention*, 3(3), 20–29.
- Hamdi, M., & Baharudin. (2014). *Metode penelitian kuantitatif aplikasi dalam pendidikan*. CV Pustaka Insan Madani.
- Harianto, E., & Leopardjo, F. (2022). The Value Propotion Concept In Higher Education : How To Build Hybrid Curricula Universitas Ciputra Culinary Business. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 6(1).
- Harwiki, W. (2016). The Impact of Servant Leadership on Organization Culture, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Employee Performance in Women Cooperatives. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.04.032>

- Ho, L. A. (2008). What affects organizational performance? The linking of learning and knowledge management. *Industrial Management & Data Systems*, 108(9), 1234–1254.
- Huo, M. L., Boxall, P., & Cheung, G. W. (2023). *Work overload* and employee performance: A multilevel mediation model of stress and job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 142, 103806. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2023.103806>
- Huo, Y., Luo, J., & Xie, X. (2023). *Work overload* and psychological strain: Evidence from remote workers during COVID-19. *Current Psychology*, 42, 1505–1515.
- Industrial Marketing Management. (2023). *The negative spillover of work overload on employee discretionary behavior: Evidence from service sector organizations*. *Industrial Marketing Management*, 107, 89–102. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2022.11.006>
- Janbeik, F. (2019). The relationship between job characteristics and employee performance: The mediating role of OCB. *International Journal of Business and Management*, 14(7), 90–103.
- Janbeik, M. (2019). Job performance: Task and contextual dimensions. *International Journal of Organizational Leadership*, 8(2), 144–158.
- Jensen, J. M., Patel, P. C., & Messersmith, J. G. (2013). High-performance work systems and job control: Consequences for anxiety, role overload, and turnover intentions. *Journal of Management*, 39(6), 1699–1724. <https://doi.org/10.1177/0149206311419663>
- Kanfer, R. (2005). Self-regulation in work organizations. *Work motivation: Past, present, and future* (pp. 153–196). Routledge.
- Karem, M. A., Talib, M. A., & Nor, M. N. M. (2019). Employee performance and its relationship with organizational commitment. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 8(5C), 238–242.
- Kissi, E., Agyekum, K., & Boateng, F. (2019). Linking *work overload* to employee performance in the construction industry: The moderating role of OCB. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(6), 1070–1090. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-11-2018-0385>
- Kissi, J., Asare, R. O., & Agyapong, F. O. (2019). Exploring the moderating role of *work overload* on the OCB–performance relationship in Ghana’s construction industry. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(3), 553–570.
- Koopmans, L., et al. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866.
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing research: An applied orientation* (6th ed.). Pearson Education.

- Meng, X., Wu, Y., & Wang, Z. (2018). *Work overload and job stress among construction professionals: The moderating role of perceived organizational support*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(4), 678.
- Mercer. (2020). *Global talent trends report: A new way of working*. Mercer. <https://www.mercer.com/our-thinking/career/global-talent-hr-trends.html>
- Morrison, E. W. (1995). Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality. *Human Resource Management*, 35(4), 493–512.
- Muzamil, K., & Shah, M. (2015). Organizational citizenship behavior and employee performance in Indian context. *International Journal of Management Research and Review*, 5(6), 345–353.
- Naqshbandi, M. M., Farhana Said, T., & Hisa, A. (2024). How and when compulsory citizenship behaviors affect knowledge hiding and employee innovative performance: toward a conceptual framework. *Global Knowledge, Memory and Communication*
- Naruse, T., Sakai, M., Nagata, S., et al. (2012). The time pressure and mental workload of home healthcare nurses in Japan. *International Journal of Nursing Practice*, 18(6), 595–603.
- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson.
- Nurjanah, S., Zulkarnain, & Hendriani, S. (2020). *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMB)*, 6(2), 225–236.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2018). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Ors Ozdil, N., & Kutlu, B. (2019). The mediating role of job satisfaction in the relationship between servant leadership and organizational citizenship behavior. *International Journal of Business Management and Economic Research*, 10(1), 1504–1510.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Data Statistik SID dan Likuiditas Pasar Modal*. <https://www.ojk.go.id>
- Park, H. H., & Zhou, Y. (2024). Green intellectual capital and employee environmental citizenship behavior. *Journal of Cleaner Production*, 394, 136230.
- Peethambaran, M., & Naim, M. F. (2025). Unleashing the black-box between high-performance work systems and employee flourishing-at-work: an integrative review. *International Journal of Organizational Analysis*, 33(4), 829-847.

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563.
- Podsakoff, P. M., Whiting, S. W., Podsakoff, N. P., & Blume, B. D. (2009). *Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis*. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122–141. <https://doi.org/10.1037/a0013079>
- Praisidio. (2022). *Attrition rates by industry: Financial services leads turnover trends in 2022*. <https://praisidio.com/blog/turnover-rate-by-industry>
- PT Tuntun Sekuritas Indonesia. (2024). *Tentang Tuntun Sekuritas Indonesia*. Retrieved October 4, 2025, from <https://www.tuntun.co.id/id>.
- Rifqi Maulana, M., & Isma Putra, B. (2022). Measurement of Workload With Work Sampling and Workload Analysis in PT. VUB. Seminar Nasional Inovasi Teknologi.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Salam, F. (2014). *Work overload, Work-Family Conflict, Family-Work Conflict and Their Effects on Job Embeddedness: The Moderating Role Coworker Support*. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(1), 75–80. <https://doi.org/10.9790/487x-16157580>
- Santos, A., et al. (2018). Work engagement and employee performance. *Journal of Management Psychology*, 33(1), 11–26.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 10–24). Psychology Press.
- Scott, T., & Guan, W. (2023). Challenges facing Thai higher education institutions financial stability and perceived institutional education quality. *Power and Education*, 15(3).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2009). *Research methods for business: A skill-building approach* (5th ed.). Wiley.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
- Setyawati, M., Putra, R. P., & Astuti, R. (2024). Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada PT Anugerah Sekuritas Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 12(1), 35–45.

- Setyawati, R., Ningsih, R., & Wibowo, S. (2024). Commitment and job satisfaction as predictors of OCB: Evidence from PT Anugerah Sekuritas Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 13(1), 44–53.
- Shah, S. Z. A., Zaheer, A., & Rehman, M. A. (2022). Structural equation modeling in organizational research: Applications, assumptions, and best practices. *Journal of Business Research*, 145, 785–800.
- Siagian, M., Khoiri, M., & Hikmah. (2022). Pengantar Manajemen. In UPB Press
- Statistik Bursa Efek Indonesia. (2024). *Laporan tahunan investor ritel dan transaksi harian BEI*. Bursa Efek Indonesia. <https://www.idx.co.id>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sudhakar, G., & Srinivasa Rao, R. (2023). A Panacea for Job Satisfaction The Effects and Impact of Rewards Practices: A Study on the Employees of Various Selected Private Educational Institutions in Hyderabad, Telangana, India. *Shanlax International Journal of Management*, 10(3)
- Sukiyah, N. D. A., Elok Venanda, M. F., Venanda, E., & Dwiridotjahjono, J. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Displin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan PTPN X Pabrik Gula Lestari Kertosono. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12(2), 99–108.
- Tanova, C. (2010). The impact of organizational citizenship behavior on turnover intention in hospitality industry. *Journal of Tourism Research*, 12(2), 45–58.
- Taris, T. W., Schreurs, P. J. G., & Schaufeli, W. B. (2001). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory–General Survey: A two-sample examination of its factor structure and correlates. *Work & Stress*, 15(3), 263–279.
- Tian, Q., Zhang, L., & Li, M. (2020). *How and When Organizational Citizenship Behavior Leads to Employee Performance: The Role of Work overload and Emotional Regulation*. *Frontiers in Psychology*, 11, 728.
- Trianasari, D., Nugroho, R., & Wicaksono, H. (2022). *Work overload and Its Impact on Employee Psychological Well-being in Financial Institutions*. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 11(3), 233–246.
- Vanishree, P. (2014). Impact of role ambiguity, role conflict and role overload on job stress in small and medium scale industries. *Research Journal of Management Sciences*, 3(1), 10–13.
- Wijaya, F. R. J., & Purba, D. E. (2020). Perceived workload and organizational citizenship behavior (OCB): The role of psychological empowerment. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 5(2), 219–230. <https://doi.org/10.21580/pjpp.v5i2.3694>

Yuwanda, T., & Pratiwi, N. (2022). *Effect of Organizational Citizenship Behavior and Compensation Toward Employee Performance at PT. Semen Padang with Overload Work as the Mediating Variable. Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 23(2), 45–56. Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.