

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

Syaipul Amri^{1*}, Djatmiko Noviantoro², Yusro Hakimah³, Yusdiana⁴

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tridinanti, Palembang, Sumatera Selatan^{1,2,3}

Universitas IBBI, Medan, Sumatera Utara⁴

Email koresponden: ¹⁾ syaipulamri31@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History

Submission : 29-05-2024

Review : 31 - 05 - 2024

Revised : 01 - 06 - 2024

Accepted : 01 - 0 - 2024

Publish : 02 - 05 - 2024

Keywords :

Work Life Balance, Self Efficacy, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Kinerja Karyawan

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the influence of work life balance and self efficacy on citizenship behavior (OCB) which has an impact on employee performance. The research method used is a quantitative research method, the population used is 37 people. Researchers used a sampling technique, namely the census technique or saturated sampling. Data collection can use primary sources and secondary sources, where primary data is obtained through questionnaires, documentation and observation. Meanwhile, secondary data was obtained by researchers in the form of history, profiles and HR data of PT employees. Tri Pakarta Insurance, Palembang Branch.

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

Value is $0.034 \leq 0.05$, there is an indirect effect of work life balance on OCB which has an impact on PT Employee Performance . Tri Pakarta Insurance Palembang Branch is shown from the Original Sample value of 0.357 with a T-Statistic value of $2.559 \geq 1.96$, the P-Value is $0.011 > 0.05$, there is an indirect effect of self-efficacy on OCB which has an impact on Employee Performance at PT. Tri Pakarta Insurance Palembang Branch is shown from the Original Sample value of 0.293 with a T-Statistic value of $2.213 \geq 1.96$, the P-Value is $0.027 > 0.05$.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh work life balance dan self efficacy terhadap citizenship behavior (OCB) yang berdampak pada kinerja karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, populasi yang digunakan adalah 37 orang. Peneliti menggunakan teknik sampling yaitu teknik sensus atau sampling jenuh. Pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder, dimana data primer diperoleh melalui kuisioner, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh peneliti berupa sejarah, profile, dan data sdm karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Work Life Balance dan Self Efficacy Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang Berdampak Pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang, dengan dengan persamaan $Y = 0,407X1 + 0,334X2 + \epsilon1$, dan persamaan $Z = 0,343X1 + 0,264X2 + 0,329Y + \epsilon2$, terdapat pengaruh work life balance terhadap OCB karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ditunjukkan dari nilai Original Sample sebesar 0,407 dengan nilai T-Statistik sebesar $2,641 \geq 1,96$, nilai P-Value adalah $0,009 \leq 0,05$, terdapat pengaruh self efficacy terhadap OCB karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ditunjukkan dari nilai Original Sample sebesar 0,334 dengan nilai T-Statistik sebesar $2,230 \geq 1,96$, nilai P-Value adalah $0,026 \leq 0,05$, terdapat pengaruh work life balance terhadap kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ditunjukkan dari nilai Original Sample sebesar 0,343 dengan nilai T-Statistik sebesar $2,741 \geq 1,96$, nilai P-Value adalah $0,006 \leq 0,05$, terdapat pengaruh self efficacy terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ditunjukkan dari nilai Original Sample sebesar 0,264 dengan nilai T-Statistik sebesar $2,229 \geq 1,96$, nilai P-Value adalah $0,026 \leq 0,05$, terdapat pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ditunjukkan dari nilai Original Sample sebesar 0,329 dengan nilai T-Statistik sebesar $2,127 \geq 1,96$, nilai P-Value adalah $0,034 \leq 0,05$, terdapat pengaruh tidak langsung work life balance terhadap OCB yang berdampak pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ditunjukkan dari nilai Original Sample sebesar 0,357 dengan nilai T-Statistik sebesar $2,559 \geq 1,96$, nilai P-Value adalah $0,011 > 0,05$, terdapat pengaruh tidak langsung self efficacy terhadap OCB yang berdampak pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ditunjukkan dari nilai Original Sample sebesar 0,293 dengan nilai T-Statistik sebesar $2,213 \geq 1,96$, nilai P-Value adalah $0,027 > 0,05$.

PENDAHULUAN

Kemajuan suatu perusahaan tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki perusahaan tersebut. SDM dalam suatu perusahaan merupakan faktor penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan didalam perusahaan dan berperan aktif serta dominan dalam setiap kegiatan perusahaan. SDM merupakan faktor utama yang paling berharga di dalam perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia tujuan perusahaan tidak dapat tercapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan harus didukung oleh sumber daya yang berkualitas, yang meliputi manusia sebagai sumber daya, keuangan, peralatan, mesin dan pemasaran dari perusahaan itu sendiri.

Menurut Octavianus dan Adolfina (2018) kinerja ialah buah kerja yang diselesaikan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar ketentuan hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Melihat pentingnya sumber daya manusia dalam peningkatan kinerja suatu perusahaan, maka seorang pemimpin harus dapat mengetahui dan mengelola faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut dilakukan karena peranan sumber daya manusia di dalam perusahaan sangat penting untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja karena SDM merupakan penggerak, pemikir, dan perencana bagi organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Work life balance merupakan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan kehidupan kerja. Dalam pandangan karyawan *work life balance* merupakan pilihan mengelola kewajiban kerja dan pribadi atau tanggung jawab terhadap keluarga, sedangkan dalam pandangan perusahaan *work life balance* merupakan tantangan untuk menciptakan budaya yang mendukung karyawan fokus pada pekerjaannya. Menurut Widiyanto (2021) *Work life balance* merupakan konsep keseimbangan yang melibatkan ambisi atau karir dengan kebahagiaan, waktu luang, keluarga dan pengembangan spiritual. Keseimbangan antara kehidupan didalam pekerjaan yang baik akan menghasilkan semangat kerja yang tinggi, timbulnya perasaan puas terhadap pekerjaan yang dimiliki, dan adanya rasa tanggung jawab penuh baik didalam pekerjaan maupun didalam kehidupan pribadi.

Karyawan yang diharapkan memiliki rasa percaya diri yang tinggi dalam bekerja, dikenal dengan *self-efficacy*. Menurut Oktri dan Zulfadil (2019) *Self- efficacy* dikenal dengan keyakinan seseorang bahwa ia dapat menguasai situasi dan menghasilkan hasil (*outcomes*) yang positif. Ketika seseorang mengalami ketakutan yang tinggi, kecemasan yang tinggi atau tingkat stress yang tinggi, maka biasanya mereka memiliki *Self- efficacy* yang rendah. Sementara mereka yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi mereka merasa mampu dan yakin terhadap kesuksesan dalam mengatasi tantangan dan menganggap ancaman sebagai suatu tantangan yang tidak perlu dihindari. Individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi, ketika menentukan tujuan tertentu akan mencurahkan semua perhatian untuk memenuhi tuntutan tersebut. Dan ketika menghadapi hambatan dan juga kesulitan dalam pencapaian tujuan tersebut ia akan berusaha semaksimal mungkin agar mampu bertahan lebih lama dan berhasil mencapai tujuan organisasi atau kinerja yang ditetapkan oleh pimpinan.

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan tugas pekerjaan yang biasa mereka lakukan melebihi harapan organisasi. Dalam dunia kerja yang

dinamis seperti saat ini, dimana tugas-tugas semakin banyak dilakukan dalam tim dan fleksibilitas menjadi sangat kritis, organisasi membutuhkan pegawai yang akan melakukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

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

Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan membutuhkan fleksibilitas, organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki perilaku OCB, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik dengan rekan kerja, mentaati peraturan, serta mentoleransi terjadinya kerugian dan gangguan terkait pekerjaan. Maka organisasi yang pegawainya memiliki perilaku OCB, maka organisasi tersebut memiliki kinerja yang lebih baik dari pada organisasi yang tidak melakukan OCB. Oleh karena itu dengan adanya karakteristik individu dan pengalaman kerja serta perilaku OCB seorang karyawan, maka kinerja dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan.

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

Dalam dimensi kinerja, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu tentang kualitas kerja, kuantitas yang dihasilkan, penggunaan waktu dalam bekerja dan kerja sama dengan orang lain oleh SDM yang ada di dalam perusahaan itu sendiri. Kualitas SDM dapat dilihat dari bagaimana karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya. Dalam kenyataannya masih ada karyawan yang tidak bisa menyelesaikan pekerjaan tersebut, hal itu dikarenakan kemampuan dari karyawan tersebut tidak sesuai dengan bidang pekerjaannya. Selain itu, ada juga karyawan yang kesulitan dalam menggunakan teknologi dan sistem yang disediakan perusahaan, hal itu tentu menghambat tercapainya tujuan dari perusahaan. Kuantitas dari SDM bisa diukur dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam satu periode. Peneliti melakukan observasi di bagian marketing pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang untuk mengetahui target dan pencapaian dari perusahaan. Berikut adalah hasil jumlah produksi dari PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang:

Tabel 1. Pencapaian Produksi PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang Periode Januari-Oktober 2022

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

Sumber: PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang 2022

Berdasarkan tabel di atas kuantitas kinerja SDM dari PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang belum berhasil, hal ini dapat dilihat dari jumlah total produksi yang belum mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dalam penyelesaian satu polis harus melalui proses penginputan data tertanggung yang dilakukan oleh divisi marketing berdasarkan pembagian wilayah masing-masing. Dalam satu hari karyawan harus bisa memproses polis kurang lebih 50 polis tertanggung. Karena divisi marketing tidak selalu di kantor dan harus melakukan survey lapangan, sehingga membuat penginputan polis dalam satu hari terkadang tidak terselesaikan, itu bisa menjadi masalah karena tertanggung akan merasa kecewa karena lamanya penerbitan polis itu sendiri.

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

Work life balance juga menjadi salah satu acuan dalam kinerja karyawan. Kurang seimbangnya antara kehidupan pribadi karyawan dengan pekerjaannya seperti sudah terlalu lelah dengan pekerjaan rumah, konflik pribadi yang dibawa dalam pekerjaan bisa menyebabkan target dari produksi tidak tercapai, serta ketidakpuasan terhadap hasil kerja karena sadar bahwa belum berhasil dalam menyeimbangkan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Selain *work life balance*, lemahnya *self-efficacy* dari karyawan terlihat dari kurangnya kepercayaan diri karyawan untuk melakukan argumen bahwa target yang diberikan terlalu besar dan masih merasa malu atas ketidakyakinan dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut yang membuat kinerja yang dihasilkan kurang maksimal.

Pelayanan publik yang semakin tinggi intensitasnya pada PT. Asuransi Tri Pakarta cabang Palembang dituntut untuk lebih giat dan maksimal dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Peningkatan kinerja karyawan masih harus diupayakan dalam mewujudkan kewajibannya, walaupun pelayanan sudah terlaksana dengan baik dan semakin meningkat tetapi tetap dikeluhkan oleh pelanggan. Keluhan itu dikarenakan lamanya keluar polis yang diberikan PT. Asuransi Tri Pakarta cabang Palembang, hal tersebut membuat karyawan harus dapat bekerja ekstra agar permohonan-permohonan para tertanggung dapat dilayani dengan baik dan tidak terjadi penumpukan kerja. Oleh karena itu pentingnya perilaku OCB dari setiap karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang dapat memberikan dampak positif bagi para tertanggung agar seluruh pekerjaan dapat dikerjakan dengan baik dan benar.

LANDASAN TEORI

Kinerja

Pengertian Kinerja

Menurut Wibowo (2014) Kinerja itu berasal dari kata *performance* yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung. Menurut Moehariono (2014) kinerja ialah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Ratulangi dan Soegoto (2016) secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Octavianus dan Adolfini (2018) kinerja ialah buah kerja yang diselesaikan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar ketentuan hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, guna mewujudkan tujuan dari organisasi. Namun, bukan hanya sekedar hasil kerja karyawan, tetapi mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung sehingga bisa mencapai tujuan dari organisasi itu sendiri

Dimensi Dan Indikator Kinerja

Menurut Sudarmanto (2020) mengemukakan empat dimensi dan indikator yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

- a. Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan,
- b. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan,
- c. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif atau jam kerja hilang,
- d. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Suzana (2017) perilaku organisasional adalah bidang studi yang mempelajari pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan agar organisasi menjadi lebih efektif. Perilaku organisasional mengajarkan tiga faktor penentu perilaku dalam organisasi, yaitu individu, kelompok, dan struktur. Perilaku organisasional juga menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh tentang individu, kelompok, dan pengaruh dari struktur terhadap perilaku, dengan tujuan agar organisasi dapat bekerja secara lebih efektif. Menurut Utami (2017) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi. Menurut Ramadhan, Susilo dan Aini (2018) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku yang tidak termasuk sebagai salah satu peran kerja resmi seseorang, karena OCB merupakan peran yang dilakukan secara sukarela. Seorang pekerja yang mau melakukan tugas atau pekerjaan diluar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan dan keuntungan organisasinya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan secara sukarela dan tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan diluar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan dan keuntungan organisasinya,

Dimensi Dan Indikator *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Ogan dalam (Lukito, 2020) perilaku OCB dapat diukur melalui beberapa dimensi dan indikator, yaitu sebagai berikut:

- a. *Altruism*, yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi,
- b. *Courtesy*, yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah, sehubungan dengan pekerjaannya, yaitu dengan cara memberi informasi serta menghargai kebutuhan mereka,
- c. *Sportsmanship*, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh,
- d. *Civic virtue*, yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi,
- e. *Conscientiousness*, yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi seperti mematuhi peraturan-peraturan di organisasi.

Work Life Balance

Pengertian *Work Life Balance*

Menurut Iroth, Pio dan Tatimu (2022) *Work life balance*, namun secara sederhana ini adalah suatu kondisi di mana seorang pekerja bisa mengatur waktu yang baik (seimbang) antara pekerjaan di tempat kerja dengan kebutuhan pribadi, rekreasi, dan

kehidupan berkeluarga. Seseorang yang memiliki *Work life balance* yang baik adalah pekerja yang produktif dan berkinerja tinggi. Selain itu, ia juga lebih bahagia dan kreatif karena lingkungan luar kantor seperti rumah dan pertemanan mendukung pertumbuhannya.

Menurut Saputri dan Helmy (2021) *Work life balance* adalah suatu keadaan seimbang pada dua tuntutan dimana pekerjaan dan kehidupan seorang individu adalah sama. Dimana *work life balance* dalam pandangan karyawan adalah pilihan mengelola kewajiban kerja dan pribadi atau tanggung jawab terhadap keluarga. Sedangkan dalam pandangan perusahaan *work life balance* adalah tantangan untuk menciptakan budaya yang mendukung perusahaan dimana karyawan dapat fokus pada pekerjaan mereka sementara di tempat kerja.

Menurut May dan Shalauddin (2021) *Work life balance* didefinisikan sebagai tingkat kepuasan seseorang atas keterlibatan dirinya untuk “fit” dengan peran ganda yang dimilikinya dalam kehidupan. Menurut Kembuan, Koleangan dan Ogi (2021) *Work life balance* adalah keseimbangan hidup yaitu waktu luang, keluarga, agama dan kerja yaitu karir dan ambisi pada seorang individu seharusnya sama seimbang yaitu untuk mengurangi ketegangan antara pekerjaan dan kehidupan karyawan. Dimana perusahaan membantu para karyawan untuk menyeimbangkan kehidupan dan kerja karyawan dengan menciptakan program *family friendly benefit* yang mendukung kesejahteraan karyawannya sehingga karyawan tidak mengorbankan tanggung jawab mereka.

Menurut Suhartini (2021) *Work Life Balance* merupakan tingkat kepuasan yang berkaitan dengan peran ganda dalam kehidupan dalam kehidupan seseorang. *Work Life Balance* umumnya dikaitkan dengan keseimbangan, atau mempertahankan segala aspek yang ada di dalam kehidupan manusia.

Beberapa pendapat di atas tentang *work life balance*, dapat di simpulkan bahwa *work life balance* adalah keseimbangan tanggung jawab seseorang terhadap dirinya sendiri ataupun keluarga yang dimiliki dengan pekerjaannya pada perusahaan.

Dimensi dan Indikator Work Life Balance

Beberapa faktor-faktor yang dikemukakan oleh Suhartini (2021) bagi individu yang ingin mengukur *work-life balance*, yaitu:

a. Keseimbangan Waktu (*Time Balance*)

Merupakan salah satu aspek yang membentuk suatu keseimbangan atau kesetaraan antara waktu yang diberikan untuk bekerja atau karir dengan waktu yang diberikan pada diri sendiri dan keluarga.

b. Keseimbangan Keterlibatan (*Inovelment Balance*)

Membentuk pada psikologis individu dalam menyeimbangkan antara diri sendiri, keluarga dan karir dan komitmennya terhadap kepuasan yang dipilih terhadap *work life balance*. Keterlibatan psikologis ini berperan penting dalam keputusan individu untuk menyeimbangkan kehidupannya, sehingga tidak terjadinya suatu konflik dan kebingungan dalam melaksanakan tiga keseimbangan tersebut.

c. Keseimbangan kepuasan (*Satisfaction Balance*)

Membentuk tingkat kepuasan individu dalam keseimbangannya terhadap diri sendiri, keluarga, dan karir. Kepuasan terhadap berhasil atau tidaknya individu dalam menyeimbangkan kehidupan kerja dan kehidupan pribadinya

Self Efficacy

Pengertian Self Efficacy

Menurut Bandura dalam (Busro, 2017, hal. 132) *self efficacy* adalah keyakinan akan kemampuan mengorganisasikan dan menampilkan tindakan yang dibutuhkan untuk menghasilkan kecakapan tertentu.

Sedangkan menurut Santrock dalam (Busro, 2017, hal. 132) *self efficacy* merupakan kepercayaan seseorang atas kemampuan dalam menguasai situasi dan menghasilkan sesuatu yang menguntungkan.

Sementara itu, Baron dan Byrne dalam (Busro, 2017, hal. 132) mendefinisikan *self efficacy* sebagai evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan dan mengatasi hambatan.

Mengenai definisi *self efficacy* ini Suwito dalam (Busro, 2017, hal. 133) juga mengungkapkan bahwa *self efficacy* merupakan kepercayaan diri bersifat spesifik pada situasi tertentu yang dimiliki seseorang. *Self efficacy* dapat diartikan sebagai suatu keyakinan sejauh mana individu memperkirakan kemampuan dirinya, memobilisasi motivasi, sumber daya yang dimiliki dan tindakan yang di perlukan untuk memenuhi tuntutan situasional. Keyakinan tersebut dapat bervariasi dari situasi ke situasi dan memengaruhi kinerja apabila didukung dengan keterampilan yang cukup.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang *self efficacy* di atas dapat disimpulkan bahwa *self efficacy* adalah tingkat kepercayaan yang dimiliki seseorang terhadap kemampuan pada suatu tugas atau pekerjaan dalam mencapai tujuan.

Dimensi Self Efficacy

Menurut Bandura dalam (Busro, 2017, hal. 167) *self efficacy* terdiri dari tiga dimensi, yaitu:

- a. *Magnitude*
Merupakan keyakinan dalam menyelesaikan tugas berdasarkan tingkat kesulitan pekerjaan yang dihadapi
- b. *Strength*
Merupakan tingkat kekuatan dan keyakinan untuk dapat menyelesaikan tugas pekerjaannya
- c. *Generality*
Merupakan keyakinan dalam menyelesaikan berbagai tugas yang berbeda dan saling membutuhkan

Indikator Self Efficacy

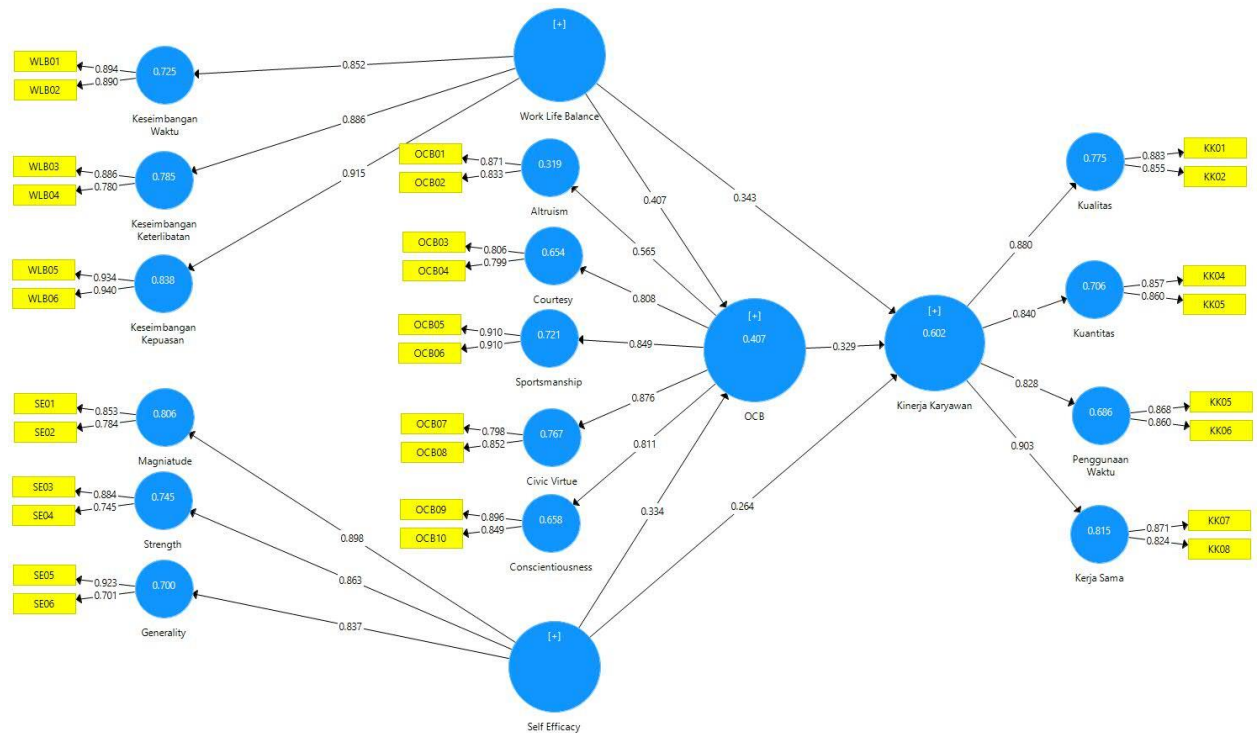
Indikator-indikator *self efficacy* menurut Bandura dalam (Busro, 2017, hal. 167) adalah:

- a. Pengalaman-pengalaman tentang penguasaan, yaitu performa-performa yang sudah dilakukan karyawan dimasa lalu. Kesuksesan kinerja akan membangkitkan ekspektasi-ekspektasi terhadap kemampuan diri untuk mempengaruhi hasil yang diharapkan, sedangkan kegagalan cenderung merendahkan *self efficacy* itu sendiri.
- b. Pemodelan sosial, yaitu pengalaman-pengalaman tak terduga yang disediakan orang lain. *Self efficacy* meningkat ketika karyawan mengamati pencapaian orang lain yang setara dengan mereka.

- c. Persuasi sosial, karyawan diarahkan dengan saran, nasihat dan bimbingan sehingga dapat meningkatkan keyakinan tentang kemampuan-kemampuan yang dimiliki yang dapat membantu mencapai tujuan yang diinginkan.
- d. Kondisi fisik dan emosi, karyawan harus mampu menjaga kondisi fisik dan emosi, karena emosi yang kuat biasanya menurunkan tingkat performa. Apabila tingkat performa menurun, maka *self efficacy* dirinya akan rendah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh *Work Life Balance* dan *Self Efficacy* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang berdampak pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang. Penelitian ini menguji hipotesis dan merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Dua variabel bebas (independen) dan Dua variabel terikat (dependen). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, populasi yang digunakan adalah 37 orang. Peneliti menggunakan teknik sampling yaitu teknik sensus atau sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampling jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder, dimana data primer diperoleh melalui kuisisioner, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh peneliti berupa sejarah, profile, dan data sdm karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang. Instrumen penelitian menggunakan skala likert Skor yang diberikan pada setiap pertanyaan adalah dari nilai 1 sampai 5 untuk keperluan analisis kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan SEM Partial Least Square (PLS), yaitu Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Inferensial Metode analisis data penelitian ini menggunakan metode Path Analysis atau analisis jalur. Model path analysis digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen).



Gambar 1. Full Model Setelah Dikalkulasikan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Direct Effect

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
OCB -> Kinerja Karyawan	0,329	0,317	0,154	2,127	0,034
Self Efficacy -> Kinerja Karyawan	0,264	0,280	0,119	2,229	0,026
Self Efficacy -> OCB	0,334	0,322	0,150	2,230	0,026
Work Life Balance -> Kinerja Karyawan	0,343	0,344	0,125	2,741	0,006
Work Life Balance -> OCB	0,407	0,429	0,154	2,641	0,009

Sumber : Olahan SmartPLS (2022)

Tabel 3 Indirect Effect

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Work Life Balance -> OCB -> Kinerja Karyawan	0,357	0,379	0,139	2,559	0,011
Self Efficacy -> OCB -> Kinerja Karyawan	0,293	0,284	0,132	2,213	0,027

Sumber : Olah data SmartPLS, (2022)

Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang.

Pada hasil uji Hipotesis pertama menunjukkan bahwa *Work Life Balance* berpengaruh terhadap OCB Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang. ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,407 dengan nilai *T-Statistic* sebesar $2,641 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,009 \leq 0,05$ artinya semakin baik *Work Life Balance* maka OCB karyawan juga semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya, apabila *Work Life Balance* buruk maka OCB karyawan juga semakin rendah. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Work Life Balance* mempunyai pengaruh secara langsung terhadap OCB karyawan. Delecta dalam (Saputri dan Helmy, 2021) menyatakan bahwa ketidakseimbangan kehidupan kerja mempengaruhi keseluruhan kesejahteraan individu menyebabkan masalah seperti ketidakpuasan dari kehidupan, kesedihan yang berkepanjangan. Keseimbangan kehidupan kerja merupakan sejauhmana individu berada sama-sama terlibat dalam pekerjaan dan kehidupan keluarga dan sama-sama puas di keduanya. Apabila ketidakpuasan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan terjadi, tentu saja akan berdampak pada OCB dari karyawan itu sendiri, seperti karyawan yang sudah dipusingkan dengan urusan kehidupan pribadi ditambah dengan urusan di kantor pasti akan memiliki sifat OCB yang rendah. Tapi sebaliknya jika kehidupan pribadi dan kehidupan kantornya baik otomatis karyawan tersebut akan memiliki sifat OCB yang tinggi juga.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputri dan Helmy (2021) yang menunjukkan bahwa bahwa *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang.

Pada hasil uji Hipotesis kedua *Self Efficacy* berpengaruh terhadap OCB Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang, ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,334 dengan nilai *T-Statistic* sebesar $2,230 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,026 \leq 0,05$ artinya semakin baik *Self Efficacy* akan meningkatkan OCB karyawan, Adapun hasil dari pengujian hipotesis penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Self Efficacy* berperan terhadap terbentuknya OCB karyawan. Menurut Cohen dan Abadellah dalam (Saadi, 2021) salah satu variabel yang dapat memengaruhi OCB adalah *self efficacy* karena *self efficacy* mampu membuat seseorang untuk menangani hal-hal lain selain kewajibannya dalam bekerja. *Self efficacy* dapat mengarah pada kepuasan kerja sehingga pada akhirnya dapat memicu *organizational citizenship behavior* terjadi. *Self efficacy* dapat memengaruhi *organizational citizenship behavior* secara positif dikarenakan semakin tinggi *self efficacy* karyawan maka semakin tinggi juga *organizational citizenship behavior* dilakukan.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Saadi (2021) yang menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang

Pada hasil uji Hipotesis ketiga *Work Life Balance* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang, ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,343 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $2,741 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,006 \leq 0,05$ artinya semakin tingginya *Work Life Balance* akan terciptanya Kinerja karyawan yang tinggi. Menurut Saina dalam (Widiyanto, 2021) *work-life balance* merupakan keseimbangan kehidupan di dalam pekerjaan. dari masing-masing individu. Keseimbangan dalam bekerja ini merupakan faktor penting yang dapat mendukung meningkatnya kinerja kerja terhadap suatu pekerjaan. *Work-life balance* adalah sebuah konsep keseimbangan yang melibatkan ambisi atau karir dengan kebahagiaan, waktu luang, keluarga, dan pengembangan spiritual. Program *work-life balance* yang diterapkan dalam suatu perusahaan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kinerja kerja pada karyawan sehingga dapat menimbulkan semangat kerja bagi karyawan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya terhadap perusahaan.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiyanto (2021) yang menunjukkan bahwa *Work Life Balance* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang

Pada hasil uji Hipotesis keempat *Self Efficacy* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang, ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,264 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $2,229 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,026 \leq 0,05$ artinya semakin baik *Self Efficacy* maka akan meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang, Menurut penelitian dari Abubakar, Wibowo dan Sari (2020) *Self efficacy* yang baik sangat perlu sekali ditanamkan pada diri seorang karyawan, karena dengan adanya *Self efficacy* maka karyawan akan memiliki gairah dalam bekerja dan dipengaruhi pula oleh kondisi di dalam perusahaan seperti hubungan yang terjalin baik diantara para karyawannya.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Abubakar, Wibowo dan Sari (2020) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang

Pada hasil uji Hipotesis kelima OCB berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang, ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,329 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $2,127 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,034 \leq 0,05$ artinya semakin tinggi OCB maka akan meningkatkan kinerja karyawan, hal ini sesuai dengan pendapat Ramadhan, Susilo dan Aini (2018) yang menyatakan kinerja dihasilkan melalui banyak hal diantaranya lingkungan kerja termasuk rekan kerja. Rekan kerja yang memberikan bantuan dan menjadi contoh yang baik akan memberikan dampak bagi sesama karyawan. OCB yang berada dalam sebuah organisasi mendorong terciptanya lingkungan organisasi yang lebih efektif dan positif. Hal ini dapat mendukung karyawan

yang belum menerapkan OCB untuk berperilaku lebih dan membantu meningkatkan kinerjanya.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Ramadhan, Susilo dan Aini (2018) yang menunjukkan bahwa OCB terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Yang Berdampak Pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta

Pada hasil uji pengaruh tidak langsung dari *Work Life Balance* terhadap OCB yang berdampak pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ternyata memiliki pengaruh. Hal ini ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,357 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $2,559 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,011 \geq 0,05$ artinya semakin tinggi *work life balance* terhadap OCB maka akan berdampak maksimalnya kinerja karyawan, hal ini bisa di sebabkan seimbangannya kehidupan pribadi dan pekerjaan dari karyawan, apabila karyawan tersebut memiliki perilaku OCB yang baik dan disertai kehidupan pribadi dan pekerjaan di kantor yang baik juga tentunya akan berdampak pada meningkatnya kinerja dari karyawan itu sendiri.

Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Yang Berdampak Pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta

Pada hasil uji pengaruh tidak langsung dari *Self Efficacy* terhadap OCB yang berdampak pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ternyata memiliki pengaruh. Hal ini ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,293 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $2,213 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,027 \geq 0,05$ artinya semakin tinggi *self efficacy* terhadap OCB maka akan berdampak maksimalnya kinerja karyawan, hal ini bisa di sebabkan kepercayaan diri karyawan terhadap apa yang dia kerjakan baik dari segi untuk berargumentasi dan pekerjaan yang telah dia kerjakan, apabila karyawan tersebut memiliki perilaku OCB yang baik dan disertai kepercayaan diri yang tinggi tentunya akan berdampak pada meningkatnya kinerja dari karyawan itu sendiri.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang dilakukan di PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh *Work Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
2. Terdapat pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
3. Terdapat pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
4. Terdapat pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang

5. Terdapat pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
6. Terdapat pengaruh *Work Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang berdampak pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
7. Terdapat pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang berdampak pada Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian seperti dibahas sebelumnya maka pada bagian berikut ini perlu diberikan beberapa saran pada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.

1. Bagi Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang, disarankan untuk lebih meningkatkan lagi kinerja yang sudah ada sekarang ini terutama *indikator work life balance* yaitu keseimbangan keterlibatan dalam hal menyeimbangkan kehidupan pribadi dan pekerjaan agar tidak memburuk serta *indikator self efficacy* yaitu *generality* keyakinan dalam menyelesaikan pekerjaan seperti lambat dalam menemukan solusi ketika mengalami kesulitan dalam bekerja.
2. Bagi Pimpinan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang agar dapat lebih memperhatikan *work life balance*, *self efficacy* dan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan untuk meningkatkan kinerja pada perusahaan saat ini. Hal yang perlu diperbaiki dan dilakukan dalam upaya meningkatkan *work life balance*, *self efficacy* dan *organizational citizenship behavior* (OCB) secara optimal yaitu:
 - a. *Work life balance*, terletak pada *Indikator* keseimbangan keterlibatan yaitu mengenai psikologi dari karyawan itu sendiri antara menyeimbangkan diri sendiri, keluarga dan karir seperti kehidupan yang memburuk karena pekerjaan di kantor.
 - b. *Self Efficacy*, terletak pada *Indikator Generality* yaitu keyakinan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang berbeda dan saling membutuhkan, seperti lambat dalam menemukan solusi dalam menyelesaikan masalah pekerjaannya.
 - c. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), terletak pada *Indikator Civic Virtue* yaitu keterlibatan karyawan dalam kegiatan perusahaan, seperti bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan perusahaan kepadanya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, yaitu kesempatan dan peluang bagi peneliti lain untuk memperdalam kajian pengetahuan dan konsep teori yang telah diperoleh untuk melakukan penelitian lebih lanjut, dengan cara menambah atau mengganti variabel sebelumnya dengan variabel baru seperti, lingkungan kerja, motivasi kerja, produktivitas kerja, kepuasan kerja, profesionalisme, gaji, tunjangan kerja dan lain sebagainya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia

DAFTAR PUSTAKA

- A.A., A. M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Abdullah, M. (2014). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Sleman, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abubakar, A., H, Wibowo, A., A., & Sari, A., W., (2020, Desember). Pengaruh Pengembangan Karier Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Huntsman Indonesia. *ASSETS. Vol 10 No 2*
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bintoro, & Daryanto. (2019). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Busro, M. (2017). *Manajemen Sumer Daya Manusia*. Yogyakarta: Expert.
- Dessler, G. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk keunggulan bersaing organisasi* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi dan perubahan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2021). “*Structural Equation Modeling, Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*”. Edisi 4.
- Hariandja, M. T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Haryono, S. (2017). “*Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS, LISREL, PLS.*” Badan Penerbit PT. Intermedia Personalia Utama 450.
- Hasibuan, M. S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Vol. Vol. 1, No.2). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Iroth, A. F., Pio, R. J., & Tatimu, V. (2022). Pengaruh Work-Life Balance dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Grapari Telkomsel Manado. *Productivity, Vol 3 No 4*.
- Johnson, E. B. (2010). *Concextual Teaching And Learning*. Bandung: MIC.
- Kembuan, D., Koleangan, R., & Ogi, I. (2021, Juli). PENGARUH WORK LIFE BALANCE DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SULUTGO CABANG UTAMA DI MANADO. *Jurnal EMBA, Vol 9 No 3*, Hal.1257 - 1266.
- Lukito, R. (2020). PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA PADA PRODUKSI PVC DI UD. UNTUNG JAYA SIDOARJO. *AGORA, Vol.8, No.2*.
- Luthfiani, Z., (2019, Februari). Pengaruh *Work Life Balance* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Telkom Witel Jatim Surabaya Selatan. *BIMA: Journal of business and innovation management. Vol.1 No. 2*
- Mardiani, I. N., & Widiyanto, A., (2021, Juni). Pengaruh Work Ilfe Balance, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Gunanusa Eramandiri. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, Vol.4 No.2*

- Mardiasmo. (2012). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Vol. Vol.2). (Alfabeta, Penyunt.) Bandung.
- Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Vol. 2). Bandung: Alfabeta.
- Matutina. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- May, M. P., & Shalauddin, A. (2021, April). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Work Life Balance Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Kubu Raya. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship*, Vol 9 No 2, 107-117.
- Moehariono. (2014). Kinerja Karyawan. Dalam *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* (hal. 3). Sleman, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Noor, J.. (2017). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- Octavianus, W. R., & Adolfinia. (2018, Juli). Pengaruh Pengalaman Kerja dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Manado. *EMBA*, Vol.6, No.3, 1758-1767.
- Oktri, & Zulfadil. (2019, April). PENGARUH EMPOWERMENT, SELF-EFFICACY DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PEGAWAI NEGERI BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROVINSI RIAU. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol XI No 2.
- Ramadhan, F. P., Susilo, H., & Aini, E. K. (2018, Februari). PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.55, No.2, 160-166.
- Ratulangi, R. S., & Soegoto, A. S. (2016, September). Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi, Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Hasjrat Abadi Tendeand Manado). *EMBA*, Vol.4, No.4, 322-334.
- Ridwan, & Kuncoro. (2018). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, P. S. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Pearson Education Asia.
- Saadi, S. D., (2021). Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap *Work Performance* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Melalui Job Crafting. *JurnalForum Ekonomi*. Vol 23 No 2
- Saputri, Z. R., & Helmy, I. (2021, Oktober). Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Work Life Balance Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pegawai Non PNS Di Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kab. Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol 3 No 5.
- Saragih, N. M. (2020, Juli). Pengaruh Kepemimpinan Dan Karakteristik Individu Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada PT. United Tractor Tbk. Cabang Medan. *Accumulated Journal*, Vol.2, No.2.

- Sedarmayanti. (2015). Dalam *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simanjuntak, P. J. (2015). Dalam *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siragih, N. M. (2020, Juli). Pengaruh Kepemimpinan dan Karakteristik Individu Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT. United Tractors Tbk. Cabang Medan. *Accumulated Journal, Vol.2, No.2*, 111-121.
- Sudarmanto. (2020). *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartini. (2021, April). Pengaruh Work Life Balance dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan di PT Polychem Indonesia Tbk. (Divisi Mesin). *eCo-Buss, Vol 3 No 3*.
- Suliyanto. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Suzana, A. (2017, April). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di: PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon). *Jurnal Logika, Vol.XIX*.
- Syukur. (2014). *Metode Penelitian Dan Penyajian Data Pendidikan*. Semarang: Medya Wiyata.
- Triandani, S. (2019). PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. INTI KHARISMA MANDIRI RIAU.
- Utami, Y. D. (2017, Mei). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.46 No.1*.
- Wediyasari, L. (2017, Agustus). Pengaruh Karakter Individu dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan OCB sebagai variabel intervening Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *Digital Repository Universitas Jember*.
- Wibowo. (2014). *Kinerja Karyawan. Dalam Manajemen dan Evaluasia Kinerja Karyawan*. Sleman, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Widiyanto, A. (2021, Juni). Pengaruh work-life balance, Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja karyawan PT Gunanusa Eramandiri. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, Vol 4 No 2*.
- Wirawan. (2014). *Kinerja Karyawan. Dalam Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Sleman: Aswaja Pressindo.